

**KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA (SMP)
AL-AZHAR 3 WAY HALIM BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Oleh :

SELVI APRIYANI
NPM : 1511030101

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1440 H/2019M**

**KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA (SMP)
AL-AZHAR 3 WAY HALIM BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
dalam Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Oleh :

SELVI APRIYANI
NPM : 1511030101

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Pembimbing I : Drs. H. Alinis Ilyas, M.Ag
Pembimbing II : Sri Purwanti Nasution, M.Pd

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1440 H/2019M**

ABSTRAK

Sekolah memiliki peran dalam membangun sumber daya manusia dengan memberikan ilmu pengetahuan, ilmu pengetahuan dapat diperoleh dengan membaca sehingga sekolah harus memiliki perpustakaan dengan kualitas yang baik. Perpustakaan sekolah dapat diartikan sebagai tempat belajar kedua untuk mencari dan mempelajari ilmu pengetahuan selain dalam kegiatan belajar mengajar dikelas, perpustakaan sekolah harus memenuhi standar yang telah ditetapkan baik dari koleksi, layanan, sarana dan prasarana. Permasalahan yang menjadikan dasar penelitian ini adalah adanya beberapa sekolah yang menjadikan perpustakaan hanya sebagai tempat penyimpanan buku saja tanpa dikembangkan dengan kegiatan layanan sirkulasi dan layanan referensi yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan layanan perpustakaan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan di SMP Al-Azhar 3 Way Halim Bandar Lampung. Penelitian ini membahas permasalahan tentang kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan pendekatan studi kasus, dengan mengamati bagaimana proses layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi pengunjung perpustakaan baik dalam layanan sirkulasi dan layanan referensi untuk memenuhi kebutuhan pengunjung perpustakaan, layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan memiliki pengaruh pada kepuasan pengguna perpustakaan untuk meningkatkan minat baca pada peserta didik, petugas perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan sehingga peserta didik tertarik untuk mengunjungi perpustakaan. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam proses analisis data penulis menggunakan analisis model miles dan huberman, untuk pengujian keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber. Berdasarkan hasil penelitian yang diukur berdasarkan indikator standar pelayanan administrasi Negara dalam pelaksanaannya, perpustakaan memiliki beberapa indikator yang sudah dijalankan dengan baik dan ada beberapa indikator yang masih perlu perbaikan dan pengembangan. Kualitas layanan perpustakaan yang diberikan petugas perpustakaan kepada peserta didik selaku pengunjung perpustakaan memiliki kualitas yang cukup baik, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan perpustakaan menggunakan layanan sirkulasi dengan sistem buku besar sedangkan layanan referensi menggunakan sistem terbuka yang membebaskan pengunjung perpustakaan untuk melihat, membaca dan meminjam koleksi yang ada diperpustakaan.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan Perpustakaan, Petugas Perpustakaan*

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Selvi Apriyani
NPM : 1511030101
Jurusan/Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Kualitas Layanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Al-Azhar 3 Way Halim Bandar Lampung” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi

Bandar Lampung, 24 Mei 2019

Selvi Apriyani
NPM 1511030101



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PERSETUJUAN

**JUDUL SKRIPSI : KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI
SEKOLAH MENENGAH PERTAMA (SMP)
AL-AZHAR 3 WAY HALIM BANDAR LAMPUNG**

NAMA : SELVI APRIYANI

NPM : 1511030101

JURUSAN : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

FAKULTAS : TARBIYAH DAN KEGURUAN

MENYETUJUI

Untuk dimunaqasahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqasah
Fakutas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Drs. H. Alinis Ilyas, M.Ag
NIP. 195711151992031001

Pembimbing II

Sri Purwanti Nasution, M.Pd

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam

Drs. H. Amirudin, M.Pd.I
NIP. 196903051996031001




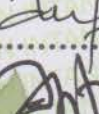

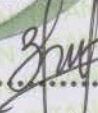
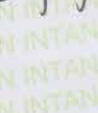
KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: **KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA (SMP) AL-AZHAR 3 WAY HALIM BANDAR LAMPUNG** disusun oleh: **SELVI APRIYANI, NPM. 1511030101**, Jurusan **MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM** telah diujikan dalam sidang munaqasyah pada hari/tanggal: Rabu/ 29 Mei 2019, Pukul 13.30-14.30 WIB di Ruang Sidang Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

TIM PENGUJI

Ketua	: Drs. H. Abdul Hamid, M.Ag.	(..... )
Sekretaris	: Septa Aryanika, M. Pd.	(..... )
Penguji Utama	: Dr. Ahmad Fauzan, M.Pd.	(..... )
Penguji I	: Drs. H. Alinis Ilyas, M.Ag.	(..... )
Penguji II	: Sri Purwanti Nasution, M.Pd.	(..... )

Mengetahui,
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan



Prof. Dr. H. Chairul Anwar, M.Pd.
NIP. 195608101987031001

MOTTO

.....وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ

شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

”.....Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”¹ (QS.Al-Maidah : 2)



¹Syaamil Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahaan* , Surat Al-Maidah ayat 2, h.106

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat yang berlimpah kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, sebagai tanda bakti, hormat saya skripsi ini akan kupersembahkan kepada orang-orang yang telah memberikan perhatian dan motivasi selama penulisan skripsi ini :

1. Kedua orang tua tercinta, Ayah Harni dan Ibu Endang yang telah senantiasa memberikan semangat, motivasi, teladan dan selalu menyertakan namaku dalam setiap do'a mereka serta memberikan curahan kasih sayang dan nasihat yang selalu mengiringiku yang menjadi penyemangat dalam proses penulisan skripsi, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan maghfiroh kepada keduanya. Amin
2. Kakak tercinta Suhartiti dan Suharnoto serta adik tersayang Devi Asri Lestari yang memberikan semangat dan motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini
3. Almamaterku tercinta, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah mendidikku untuk menjadi sosok yang berpendidikan, sabar dan tawakal.

RIWAYAT HIDUP

Selvi Apriyani, lahir di Bandar Dalam Kecamatan Sidomulyo Kabupaten Lampung Selatan pada tanggal 8 April 1996, merupakan anak ke empat dari lima bersaudara dari pasangan Ayah Harni dan Ibu Endang.

Penulis menempuh pendidikan formal dimulai dari sekolah tingkat dasar di Sekolah Dasar Negeri 1 Bandar Dalam Kecamatan Sidomulyo Kabupaten Lampung Selatan dan lulus pada tahun 2009, kemudian penulis melanjutkan pendidikannya ke Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Sidomulyo Kecamatan Lampung Selatan dan lulus pada tahun 2012, penulis kembali melanjutkan pendidikan kejenjang Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Katibung dan lulus pada tahun 2015.

Pada tahun 2015 penulis kembali melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi di Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung yang kini sudah menjadi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada prodi Manajemen Pendidikan Islam di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih dan maha penyayang, Segala puji bagi Allah yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya dengan memberikan kesehatan, petunjuk dan ilmu pengetahuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Kualitas Layanan Perpustakaan di Sekolah Menengah pertama (SMP) Al-Azhar 3 Way Halim Bandar Lampung” ini dengan baik. Selanjutnya shalawat beriringkan salam semoga senantiasa tetap tercurahkan kepada baginda rasul kita Muhammad SAW dan keluarga, sahabat, serta para pengikut setia beliau.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program Stara Satu (S1) di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada prodi Manajemen Pendidikan Islam.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan serta pengalaman dari berbagai belah pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Chairul Anwar, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Tarbiyah UIN Raden Intan Lampung
2. Drs. H. Amirudin, M.Pd. dan Bapak Dr. M. Muhassin, M.Hum. selaku ketua prodi dan sekertaris prodi Manajemen Pendidikan Islam.
3. Drs. H. Alinis Ilyas, M.Ag dan Ibu Sri Purwanti Nasution, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II yang senantiasa memberikan

bimbingan dan pengarahan dari awal sampai berakhirnya penyusunan skripsi ini.

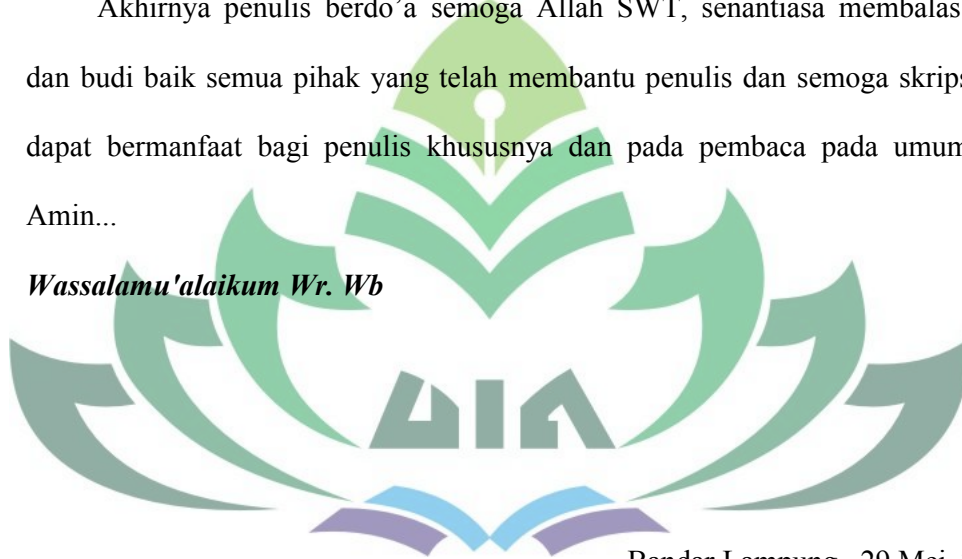
4. Dosen-dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis, khususnya bapak dan ibu dosen prodi MPI.
5. Muhdini, S.Pd selaku kepala SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Chunaidi selaku petugas perpustakaan di SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung yang telah berkontribusi dalam menyusun skripsi ini.
7. Peserta didik SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung yang juga telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.
8. Anggota group “Diskusi K” Boni Wijayanti, Desmi Cahyati, Susilowati, Trinarti, dan Tri Wulan Dari selaku sahabat sekaligus keluarga kedua yang selalu berada disisiku dan selalu mendukung serta membantu dalam penyelesaian skripsi ini, jasa kalian tidak akan pernah saya lupakan, semoga persahabatan kita tetap terjaga selamanya.
9. Teman-teman seperjuangan Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2015 Khususnya keluarga MPI B 2015 yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.
10. Keluarga Besar KKN kelompok 172 Tahun 2018 Desa Rejosari yang saya sayangi, penulis tidak dapat menyebutkan namanya satu persatu dan yang pasti terimakasih atas kekeluargaan yang telah kalian berikan selama 2 bulan berlangsungnya KKN.

11. Keluarga Besar PPL SMP 9 Bandar Lampung yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Penulis sangat menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan, karena masih terbatasnya ilmu dan teori penelitian yang penulis kuasai. Oleh karenanya kepada pembaca kiranya dapat memberikan masukan dan saran yang bersifat membangun sehingga dapat membantu penulis dalam penyempurnaan dan penyelesaian skripsi di masa yang akan datang.

Akhirnya penulis berdo'a semoga Allah SWT, senantiasa membalas jasa dan budi baik semua pihak yang telah membantu penulis dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pada pembaca pada umumnya. Amin...

Wassalamu'alaikum Wr. Wb



Bandar Lampung, 29 Mei 2019
Penulis

Selvi Apriyani
NPM 1511030101

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul.....	1
B. Alasan Memilih Judul	2
C. Latar Belakang Masalah	2
D. Fokus dan Sub Fokus Penelitian	11
E. Rumusan Masalah.....	11
F. Tujuan Penelitian	12
G. Signifikansi Penelitian	12
H. Metode Penelitian	12

BAB II KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori.....	17
1. Kualitas Layanan.....	17
a. Definisi Kualitas Layanan	17
b. Faktor Pendukung Layanan	18
2. Perpustakaan	19
a. Definisi Perpustakaan	19
b. Standar Perpustakaan	20
c. Layanan Perpustakaan	22
d. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan.....	24
e. Jenis-jenis Layanan Perpustakaan	25
f. Pengertian Minat Baca.....	38
g. Cara Membangkitkan Minat baca Peserta didik	40
B. Tinjauan Pustaka.....	41

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek	44
1. Sejarah Singkat Berdirinya SMP Al-Azhar 3	44
2. Visi Misi dan Tujuan Sekolah	45
3. Visi dan Misi Perpustakaan	46
4. Profil Sekolah	47
5. Sarana dan Prasarana Ruang Perpustakaan	48
6. Data Keadaan Siswa	49
7. Data Guru Dan Staf	49
8. Data Sarana dan Prasarana	54
B. Deskripsi Data Penelitian	56

BAB IV ANALISIS PENELITIAN

A. Temuan Penelitian	58
1. Kualitas Layanan Perpustakaan	58
2. Minat Baca Peserta Didik	74
3. Faktor-faktor Rendahnya Layanan Perpustakaan	76

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	78
B. Rekomendasi	79

DAFTAR PUSTAKA	80
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Indikator Penelitian	7
2. Daftar Inventaris Sarana dan Prasarana Perpustakaan	48
3. Data Keadaan Siswa	49
4. Data Guru dan Staf	49
5. Dara Guru Bersertifikasi	53
6. Data Sarana Prasarana	54



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Contoh Pengisian Buku Koleksi.....	31
2. Contoh Kartu Perpustakaan	32



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Lampiran 1 Kisi-kisi Penelitian	83
2. Lampiran 2 Pedoman Wawancara	84
3. Lampiran 3 Pedoman Observasi	89
4. Lampiran 4 Foto Dokumentasi	90
5. Lampiran 5 Sruktur Organisasi Sekolah.....	98
6. Lampiran 6 Dokumentasi Pendukung	99
7. Lampiran 7 Daftar Inventaris dan Katalog Perpustakaan.....	115
8. Lampiran 8 Kartu Konsultasi.....	146
9. Lampiran 9 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian.....	147
10. Lampiran 10 Pengesahan Seminar Proposal.....	148

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Dalam mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan dalam memahami skripsi ini perlu adanya ulasan terhadap penegasan arti dan beberapa istilah yang terkait dengan judul skripsi ini. Berdasarkan penegasan tersebut diharapkan tidak akan terjadi kesalah pahaman terhadap pemaknaan judul dari beberapa istilah yang digunakan. Judul skripsi ini adalah “Kualitas Layanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Pertama Al-Azhar 3 Way Halim Bandar Lampung”

Maka terlebih dahulu perlu dijelaskan istilah-istilah penting yang terkandung dalam judul diantaranya :

1. Kualitas merupakan tingkatan baik buruknya sesuatu.¹ Dalam penelitian ini peneliti mengukur kualitas yang diberikan petugas perpustakaan dalam layanan yang di berikan di perpustakaan sekolah menengah pertama (SMP) Al-Azhar 3 Bandar Lampung.
2. Layanan, menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu kelompok maupun perorangan kepada konsumen berupa sesuatu yang bersifat *intangibel*.² Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan

¹KBBI online, diakses di: <http://kbbi.web.id/kualitas>, diunduh pada : 26 November 2016, pukul : 7:14 WIB

²Knowledge Managemen and Developmen MIM Academy, *Service Operation*,(Jakarta: Esensi,2009),h 7

bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan serta memberikan kepuasan kepada pelanggan.

3. Perpustakaan, dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* perpustakaan memiliki arti sebagai sebuah ruangan atau gedung, yang disediakan untuk mengoleksi dan pemeliharaan buku.³

Berdasarkan uraian diatas dapat diperjelas maksud dari judul skripsi ini adalah untuk mengukur seberapa besar kualitas layanan perpustakaan yang diberikan oleh petugas perpustakaan dalam pelayanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Al-Azhar 3 Way Halim Bandar Lampung.

B. Alasan Memilih Judul

Peneliti memilih judul ini dengan alasan karena, perpustakaan merupakan salah satu penunjang belajar bagi peserta didik selain proses belajar mengajar di kelas, perpustakaan harus memiliki kualitas yang baik untuk pengguna perpustakaan seperti kelengkapan koleksi dan layanan yang baik untuk kenyamanan dan keamanan pengguna perpustakaan untuk memberikan pembinaan dan pengembangan minat baca peserta didik.

C. Latar Belakang Masalah

Kualitas sumber daya manusia yang baik dapat menjamin kemajuan suatu negara, kemajuan suatu negara selain dilihat dari sarana prasarana yang ada, sumber daya manusia juga merupakan unsur dari kemajuan

³Pusat Bahasa Dediknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*,(Jakarta: Gramedia,2008), h.1121

negara tersebut. Dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia khususnya masyarakat Indonesia dapat ditempuh dengan memperoleh pendidikan, pendidikan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia masyarakat Indonesia. Pendidikan secara umum dapat ditempuh dalam lembaga berbentuk sekolah yang memiliki kualitas tenaga pengajar serta sarana dan prasarana yang dapat menunjang untuk dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam bidang pendidikan. Pendidikan identik dengan ilmu pengetahuan yang didapat tidak hanya dengan belajar di kelas akan tetapi dengan membaca, sehingga sekolah harus dapat mengoptimalkan fungsi dari perpustakaan.

Perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya.⁴

Perpustakaan selain memberikan jasa informasi perpustakaan juga memiliki fungsi sebagai penunjang mutu pendidikan dalam mendukung kurikulum pendidikan secara umum. Oleh karena itu, pengelola perpustakaan harus memiliki pengetahuan yang memadai sehingga pelayanan yang diberikan kepada peserta didik dapat semaksimal mungkin.

⁴Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta:Bumi Aksara, 2015),h.3

Perpustakaan identik dengan buku dan membaca, perpustakaan juga memiliki tanggung jawab untuk menanamkan budaya membaca kepada peserta didik dan masyarakat sekolah untuk memperluas pengetahuan dengan membaca. Dalam ajaran islam seseorang harus memiliki budaya membaca sebagaimana firman Allah dalam surat Al'Alaq 1-5 :

أَقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ﴿١﴾ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ﴿٢﴾ أَلَمْ يَكُنْ عَلَقًا وَرَبُّكَ
الْأَكْرَمُ ﴿٣﴾ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ﴿٤﴾ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ﴿٥﴾

Artinya : “(1) Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan. (2) Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. (3) Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Mulia. (4) Yang mengajar (manusia) dengan pena. (5) Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya.”⁵ (QS. Al'Alaq : 1-5)

Surat Al'Alaq merupakan surat pertama yang diturunkan kepada Rosulullah Shallallahu 'alaihi wasallam yang diturunkan melalui malaikat jibril, surat Al'Alaq merupakan golongan surat makkiyah yang berisi perintah membaca karena dengan membaca ilmu pengetahuan akan terbuka lebar. Sebagaimana pepatah mengatakan membaca merupakan jendela dunia yang akan memberikan wawasan yang lebih luas tentang ilmu pengetahuan dan kebesaran Allah. Membaca identik dengan buku dan bacaan, perpustakaan yang merupakan ruangan atau tempat mengumpulkan dan menyimpan buku merupakan tempat peserta didik untuk membaca dan memperdalam ilmu pengetahuan, dalam rangka

⁵ Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Bandung : Cordodoba,2003),h.597

memberikan informasi kepada peserta didik untuk memberikan dorongan untuk membangun dan mengembangkan minat baca siswa perpustakaan harus memiliki layanan dengan kualitas yang baik.

Kendala yang dihadapi dalam persoalan perpustakaan adalah belum adanya perhatian yang serius dari sekolah untuk perpustakaan, dalam bidang pendidikan baik dalam tingkat sekolah maupun tingkat perguruan tinggi ada beberapa perpustakaan hanya dianggap pelengkap saja. Sehingga ada beberapa perpustakaan memiliki kekurangan dalam fasilitas bagi pengunjung, koleksi yang kurang memadai.

Esensi sesungguhnya dari perpustakaan adalah pelayanan, hal ini berkaitan dengan kepuasan pengguna jasa perpustakaan, petugas perpustakaan harus mengetahui kebutuhan pelanggan yang dilayani menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan kinerja, serta memantau dan mengukur kinerja. Petugas perpustakaan harus memiliki profesionalitas dalam memberikan pelayanan kepada peserta didik untuk meningkatkan minat peserta didik untuk berkunjung ke perpustakaan dan mengembangkan minat baca pada peserta didik.

Jasa pelayanan dapat diberikan oleh petugas perpustakaan sekolah kepada pengguna jasa perpustakaan yaitu peserta didik dengan memberikan layanan yang berkualitas. Pelayanan perpustakaan ini dapat ditinjau dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Kualitas pelayanan perpustakaan ditentukan oleh konsumen sebagai pengguna jasa perpustakaan. Pelayanan disebut berkualitas tinggi apabila dapat

memenuhi atau melebihi harapan pengguna jasa perpustakaan, pelayanan dikatakan berkualitas rendah apabila tidak dapat memenuhi harapan pengguna jasa perpustakaan. Kuantitas pelayanan perpustakaan dapat dilihat dari jenis dan banyaknya pelayanan yang dapat diberikan baik oleh perpustakaan dan petugas perpustakaan. Misalnya, (1) pelayanan peminjaman, (2) pelayanan referensi, (3) pelayanan audio visual, (4) pelayanan internet.

Berkaitan dengan kebutuhan pengguna jasa yang dilayani, perpustakaan harus menyediakan bahan pustaka. Hal ini harus dipahami benar-benar karena pelayanan merupakan kegiatan pemberian layanan kepada peserta didik selaku pengguna jasa perpustakaan. supaya petugas perpustakaan dapat melayani warga sekolah, maka perpustakaan sekolah dituntut untuk menyediakan berbagai koleksi yang menunjang, memperlancar, dan meningkatkan kualitas pelaksanaan kurikulum sekolah dan pendidikan secara umum. Koleksi tersebut dapat berupa bahan-bahan pustaka yang berbentuk buku dan non buku seperti koran, majalah, kliping dan sebagainya. Perpustakaan merupakan sumber belajar kedua peserta didik selain kegiatan belajar mengajar di kelas dengan demikian perpustakaan harus menyediakan layanan yang baik, perpustakaan dengan layanan yang baik berdasarkan indikator penilaian yang merujuk pada lembaga administrasi Negara prinsip-prinsip layanan perpustakaan meliputi :

Tabel 1
Kriteria Layanan Perpustakaan
Berdasarkan Standar Lembaga Administrasi Negara

No	Instrumen Penilaian	Penilaian		
		Baik	Cukup Baik	Kurang
1	Kesederhanaan	✓		
2	Reabilitas	✓		
3	Tanggung jawab dari petugas pelayanan	✓		
4	Kecakapan para petugas pelayanan	✓		
5	Keramahan	✓		
6	Komunikasi	✓		
7	Mengerti harapan pelanggan	✓		
8	Kenyataan	✓		
9	Efesiensi		✓	
10	Ekonomis	✓		

Sumber : SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, tanggal 29 maret 2019

Berikut ini adalah penjelasan kriteria pelayanan perpustakaan yang baik :

1. Kesederhanaan, yaitu pelayanan diberikan secara cepat dan mudah sehingga dapat difahami oleh pengguna perpustakaan.
2. Reabilitas, yaitu ketelitian pustakawan dalam pencatatan pinjaman maupun pencatatan informasi dari letak koleksi yang ada sehingga dapat lebih mempermudah pengguna perpustakaan dalam menemukan buku yang diinginkan.

3. Tanggung jawab dari petugas pelayanan merupakan tanggung jawab untuk memberikan informasi pada pengguna yang membutuhkan bantuan.
4. Kecakapan para petugas layanan, pustakawan adalah pengetahuan serta keterampilan pustakawan dalam mengelolah perpustakaan dalam menunjang pengelolaan perpustakaan dengan baik.
5. Keramahan, dalam hal ini keramahan memiliki arti lain yakni kesabaran yaitu tidak adanya kesenjangan antara petugas perpustakaan dengan pengguna perpustakaan dengan penyambutan yang ramah pada pengunjung perpustakaan, profesional dalam pekerjaan tanpa adanya kontak langsung hanya pada salah satu pengunjung saja. Keramahan dilakukan jika di perlukan tanpa adanya unsur berlebihan.
6. Komunikasi antara petugas dan pengguna, Komunikasi yang baik dengan petugas perpustakaan dalam memperoleh informasi yang berhak di peroleh dengan bahasa yang dapat difahami oleh pengguna.
7. Mengetahui kebutuhan pelanggan, yaitu memahami apa saja yang di butuhkan oleh pengunjung dan apa saja yang tidak di sukai pelanggan adapun ada kebutuhan-kebutuhan yang bersifat khusus pustakawan harus siap untuk pelayanan yang memadai.
8. Kenyataan, yaitu wujud atau bukti dari pelayanan yang berwujud adanya petugas yang melayani pengguna, fasilitas tersedia dengan baik, perpustakaan memiliki informasi yang jelas dan terbuka serta koleksi yang memadai yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan.

9. Efisiensi, yaitu kesesuaian antara persyaratan yang ditetapkan dengan pelayanan yang diberikan.
10. Ekonomis, yaitu biaya pelayanan ditetapkan dengan sewajarnya sesuai dengan nilai dan jasa yang diberikan serta mengukur kemampuan pelanggan untuk membayarnya⁶.

Jika prinsip-prinsip layanan perpustakaan dijalankan dengan baik, maka perpustakaan dapat dijadikan sumber belajar bagi peserta didik sebagai pengguna perpustakaan.

Berdasarkan prasurvei yang dilakukan pada tanggal 29 maret 2019 di perpustakaan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Al-Azhar 3 Way Halim Bandar Lampung dengan mewawancarai petugas perpustakaan yaitu bapak Chunaidi selaku petugas perpustakaan di SMP Al-Azhar 3. Perpustakaan di SMP Al-Azhar 3 terletak di lantai 2, perpustakaan di SMP Al-Azhar 3 memiliki pelayanan yang baik dengan keramahan petugas perpustakaan serta tata ruang yang cukup baik sehingga dapat menjamin kenyamanan bagi pengunjung perpustakaan. Perpustakaan SMP Al-Azhar 3 juga memiliki kekurangan dalam penyediaan koleksi dan layanan sirkulasi serta layanan referensi karena jumlah koleksi fiksi yang memiliki jumlah yang masih sedikit serta dalam layanan sirkulasi peserta didik belum memiliki kartu anggota perpustakaan, layanan referensi buku belum memiliki nomor buku sehingga menghambat peserta didik untuk menemukan buku rujukan yang diinginkan.

⁶Andi Praswoto, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Nasional*, (Diva Pres 2012), h.277

Pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan memiliki kualitas yang baik dengan memberikan informasi yang cepat dan tanggap kepada peserta didik dengan semaksimal mungkin. Pelayanan juga berkaitan dengan fasilitas atau sarana dan prasarana perpustakaan yang dapat menunjang minat baca dari peserta didik oleh karena itu petugas perpustakaan memberikan fasilitas yang baik kepada peserta didik. Kendala dalam memberikan layanan kepada peserta didik adalah belum adanya kartu perpustakaan sehingga petugas pustakaan mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan sirkulasi sehingga pelayanan sirkulasi dilakukan masih menggunakan sistem manual yaitu dengan sistem buku besar. Terlepas dari kendala yang ada minat baca dari peserta didik merupakan poin utama dalam pelayanan perpustakaan akan tetapi koleksi yang kurang memadai juga menjadi pengaruh kurangnya minat baca peserta didik sehingga layanan referensi juga harus ditingkatkan.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang ada tentang perpustakaan maka peneliti tertarik meneliti mengenai **“Kualitas Layanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Al-Azhar Way Halim Bandar Lampung.”** Dalam hal tentang layanan sirkulasi dan layanan referensi di perpustakaan sekolah.

D. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

1. Fokus Penelitian

Berdasarkan judul penelitian yang dirumuskan fokus penelitian ini adalah kualitas layanan perpustakaan di SMP Al-Azhar 3 Way Halim Bandar Lampung.

2. Sub Fokus Penelitian

- a. Kesederhanaan
- b. Reabilitas
- c. Tanggung jawab dari petugas pelayanan
- d. Kecakapan para petugas pelayanan
- e. Keramahan
- f. Komunikasi
- g. Mengerti harapan pelanggan
- h. Kenyataan
- i. Efesiansi
- j. Ekonomis

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian yang telah penulis rumuskan maka rumusan masalah penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kualitas layanan perpustakaan di SMP Al-Azhar 3 Way Halim Bandar Lampung ?

F. Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan oleh peneliti adalah mengetahui tentang bagaimana kualitas layanan yang ada di perpustakaan yang diberikan oleh petugas perpustakaan kepada pengunjung perpustakaan di SMP Al-Azhar 3 Way Halim Bandar Lampung yang dapat dijadikan pertimbangan untuk sekolah tersebut dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

G. Signifikansi Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dirumuskan maka dapat dirumuskan kegunaan penelitian ini diantaranya :

- a. Bagi lembaga, diharapkan penelitian ini sebagai pendorong untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan di SMP Al-Azhar 3 Way Halim Bandar Lampung menjadi lebih baik lagi .
- b. Bagi pustakawan, diharapkan penelitian ini sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan perpustakaan sehingga dapat memenuhi kebutuhan informasi peserta didik selaku pengunjung perpustakaan.
- c. Bagi peneliti lain, semoga penelitian ini dapat menjadi rujukan untuk penelitian selanjutnya dan dapat dijadikan bahan pustaka.

H. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Prosedur Penelitian

Jenis penelitian ini tergolong pada penelitian ilmiah yang tergolong jenis penelitian deskriptif kualitatif yang berisikan tentang penjabaran

keadaan dan penjelasan tentang subjek yang diteliti apakah sudah sesuai dengan standar yang berlaku atau kesesuaian antara fakta dengan keadaan yang sebenarnya dilapangan penelitian ini berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas adalah kualitas layanan perpustakaan di SMP Al-Azhar 3 Way Halim Bandar Lampung.

2. Desain Penelitian

Penulis menggunakan desain penelitian Studi Kasus. Studi Kasus bertujuan mengeksplorasi secara mendalam suatu program, kejadian atau aktifitas, proses dari seorang individu maupun kelompok. Kasus yang diteliti terikat dengan waktu dan aktifitas, dan peneliti mengumpulkan informasi secara detail dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data dalam waktu tertentu.⁷ Dari uraian tersebut, penulis ingin mengeksplorasi aktifitas dalam hal layanan perpustakaan di Sekolah Menengah Pertama Al-Azhar 3 Way Halim Bandar Lampung.

3. Partisipan dan Tempat Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Perpustakaan SMP Al-Azhar 3 Way Halim Bandar Lampung, peneliti menetapkan perpustakaan tersebut sebagai tempat penelitian karena ingin mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan dan bagaimana minat baca dari peserta didik di SMP Al-Azhar 3 Way Halim Bandar Lampung dengan pelaksanaan penelitian yang dilakukan di SMP Al-Azhar 3 Way Halim Bandar Lampung pada Selasa tanggal 1 april 2019. Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti

⁷Pedoman Penulisan Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2017/2018

melibatkan petugas perpustakaan, kepala staf tata usaha, serta peserta didik yang terlibat langsung dalam proses layanan perpustakaan.

4. Prosedur Pengumpulan Data

Alat atau teknik pengumpul data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian itu sendiri adalah mengumpulkan dan mendapatkan data. Dalam penelitian ini alat pengumpul data yang digunakan oleh peneliti adalah Triangulasi. Menurut Sugiyono triangulasi merupakan gabungan dari berbagai teknik pengumpul data dan sumber data yang telah ada, penelitian dengan alat triangulasi menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda akan tetapi sumber dari data tersebut serupa.⁸

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam triangulasi diantaranya :

a. Observasi Partisipatif

Dalam observasi tipe ini peneliti terlibat langsung dengan kegiatan subjek yang sedang diamati yaitu kegiatan layanan perpustakaan di SMP Al-Azhar 3 Way Halim Bandar Lampung dengan cara mengamati proses layanan perpustakaan yang sedang berlangsung.

b. Wawancara

Menurut Sugiyono yang mengutip dari Esterberg “Teknik wawancara merupakan kegiatan bertukar informasi antara dua orang

⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta, 2012), h.330

atau lebih melalui tanya jawab sehingga mendapatkan makna dalam suatu topik tertentu.”⁹

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data dengan melihat dokumen-dokumen yang telah ada, teknik ini digunakan untuk mendapat data-data tentang keadaan sekolah, pengunjung, dan lain lainnya sebelum dihubungkan dengan penelitian ini. Dokumentasi yang digunakan pada penelitian ini berupa foto SMP Al-Azhar 3 Way Halim Bandar Lampung dan data koleksi perpustakaan serta data pengunjung.

5. Prosedur Analisis Data

Analisis data kualitatif bersifat induktif yaitu analisis berdasarkan data yang telah diperoleh yang selanjutnya dikembangkan menjadi suatu hipotesisi. Analisis yang digunakan oleh penulis adalah analisis model miles dan huberman yaitu penelitian yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu, aktifitas analisis data dalam penelitian ini meliputi : reduksi data, tampilan data, kesimpulan dan verifikasi data.¹⁰

6. Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam menguji keabsahan data berupa kreadibilitas, reliabilitas dan validitas data yang sudah di peroleh dan diolah oleh peneliti maka peneliti menggunakan teknik triangulasi. Norman K. Denkin menjelaskan,

⁹*Ibid*,h.319

¹⁰Sutopo H.B., *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Surakarta: Sebelas Maret University Press, 2002), h. 35-36

triangulasi digunakan sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Sampai saat ini, konsep Denkin dipakai oleh para peneliti kualitatif di berbagai bidang. Menurutnya, triangulasi meliputi empat hal, yaitu:

1. Triangulasi metode
2. Triangulasi antar-peneliti (jika penelitian dilakukan dengan kelompok)
3. Triangulasi sumber data
4. Triangulasi teori

Dari beberapa triangulasi diatas, peneliti menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.¹¹

¹¹Sugiyono, *Op.Cit*, h. 30

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Kualitas Layanan

a. Definisi Kualitas Layanan

Kualitas layanan seringkali dikaitkan dengan pemenuhan kebutuhan yaitu sebagai tolak ukur dalam mengukur kepuasan pengguna karena dalam pelayanan dengan kualitas yang baik dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna, sebaliknya apabila kebutuhan pengguna tidak terpenuhi maka kualitas layanan yang diberikan dapat dikategorikan buruk.

Menurut Feigenbaum kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full costumer satisfaction*), suatu produk atau jasa berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen sesuai kebutuhan dan keinginan atas suatu produk atau jasa.

Tony Wijaya yang mengutip dari Lewis dan Booms juga menyatakan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu untuk memenuhi ekspektasi pelanggan.¹²

Berbeda dengan Parasuraman yang dikutip Arief yang menyatakan kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang

¹²Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta: PT. Indeks, 2011), h. 152

dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan.¹³

Berdasarkan Pernyataan-pernyataan di atas dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah sebagai tolak ukur dari produk atau jasa yang diberikan dengan kebutuhan atau memberikan kepuasan pada pengguna karena dapat memenuhi atau melebihi ekspektasi yang diharapkan oleh pengguna barang atau jasa tersebut.

b. Faktor Pendukung Layanan

Pelayanan yang berkualitas pasti memiliki beberapa faktor yang selalu berkaitan satu sama lain yang dapat mendukung pelaksanaan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Joseph M. Juran yang dikutip oleh Fandy Tjiptono menyatakan pelayanan memiliki tujuh faktor pendukung yaitu, nilai dan budaya, proses kerja dan sistem bisnis, kapasitas individu dan tim, penghargaan dan pengakuan serta proses manajemen dan sistem.¹⁴

Moenir memiliki juga berpendapat pelayanan memiliki enam faktor pendukung yaitu : Faktor Kesadaran, Faktor Aturan, Faktor Organisasi, Faktor Pendapatan, Faktor Kemampuan dan Faktor Sarana Pelayanan.¹⁵

Berdasarkan beberapa pendapat dapat disimpulkan bahwa faktor yang dapat mendukung pelayanan antara lain adalah organisasi, aturan,

¹³ Arif, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, (Malang: Banyumedia, 2007),h.118

¹⁴ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Bayumedia, 2005),h.160

¹⁵ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta:Bumi Aksara,2002),h.88

sarana pelayanan, kemampuan individu dan penghargaan dan pengakuan karena pemustaka yang baik akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta didik selaku pengguna perpustakaan.

2. Perpustakaan

a. Definisi Perpustakaan

Perpustakaan bukanlah hal baru bagi masyarakat karena telah lama diselenggarakan dan diharuskan disekolah khususnya. Dari sekolah dasar hingga perguruan tinggi sekalipun diharuskan memiliki perpustakaan.

Menurut Ibrahim Bafadal perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya.¹⁶

Berbeda dengan Elva Rahmah perpustakaan merupakan suatu lembaga layanan masyarakat dalam bidang ilmu pengetahuan, melalui penyediaan bahan pustaka baik media tercetak maupun terekam yang bersifat edukatif untuk masyarakat¹⁷

Berdasarkan pendapat-pendapat yang telah dirumuskan dapat disimpulkan bahwa perpustakaan merupakan suatu lembaga yang melayani masyarakat dalam ilmu pengetahuan dalam bentuk media

¹⁶Ibrahim Bafadal, *Op.Cit*, h.3

¹⁷Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan*, (Jakarta: Paramedia Grup, 2018), h.1

cetak dan noncetak yang dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh pemakainya.

b. Standar Perpustakaan

Dalam UU Nomor 43 Tahun 2007 pada pasal 11 mengemukakan mengenai standar nasional perpustakaan yang meliputi : standar koleksi perpustakaan, standar sarana dan prasarana, standar pelayanan perpustakaan, standar tenaga perpustakaan, standar teknis perpustakaan, dan standar pengelolaan perpustakaan.¹⁸

Berikut pemaparan tentang standar perpustakaan menurut Pawit M.Yusuf dan Yaya Suhendar

1. Standar Koleksi Perpustakaan

Perpustakaan harus memiliki bahan pustaka yang memadai berupa koleksi fiksi dan nonfiksi dengan perbandingan 60% karya fiksi dan 40% non fiksi.

2. Standar Sarana dan Prasarana

a) Ruang perpustakaan

Standar perpustakaan nasional RI dengan jumlah siswa 91-180 memiliki luas 30 m² - 57 m². dengan pembagia ruang koleksi, ruang petugas, ruangan sebagai layanan, ruang baca dan ruang penitipan barang.

¹⁸Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 pada pasal 11 tentang Standar Nasional Perpustakaan

b) Prabotan.

perkakas yang harus dimiliki perpustakaan diantaranya : rak buku, lemari katalog, meja dan kursi, loker, papan pengumuman.

3. Standar Pelayanan Perpustakaan

Dalam UU No. 43 Tahun 2007 Bab V pasal 14 diterangkan tentang standar pelayanan dalam perpustakaan diantaranya¹⁹ :

- a) Layanan perpustakaan diberikan untuk keperluan pengguna secara prima.
- b) Layanan perpustakaan mengikuti peraturan yang berlaku.
- c) Kesesuaian pelayanan perpustakaan dengan kemajuan teknologi saat ini.

4. Standar Pemustaka

Dalam pengelolaan perpustakaan pemustakawan harus memiliki kompetensi yang memadai serta memenuhi standar operasional perpustakaan dengan profesionalitas yang sesuai dengan tugas dan fungsi sebagai pustakawan.

5. Standar Penyelenggaraan Perpustakaan

Penyelenggaraan perpustakaan dilihat dalam penyusunan koleksi dengan rapih dalam rak buku yang tersedia sesuai katalog dan inventaris yang telah ada dan disusun sesuai judul dan jenis buku serta dibuatkan nomor panggilan untuk mempermudah peserta didik dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan.

¹⁹UU No. 43 Tahun 2007 Bab V pasal 14 tentang Standar Layanan Perpustakaan.

6. Standar Pengelolaan Perpustakaan

Standar pengelolaan perpustakaan dilaksanakan sesuai fungsi manajemen perpustakaan yaitu:

- a) Perencanaan,
- b) Pengorganisasian,
- c) Penggerakan,
- d) Pengawasan.²⁰

c. Layanan Perpustakaan

Menurut Sumantri, layanan perpustakaan adalah kegiatan yang dilakukan secara langsung kepada pengguna perpustakaan, layanan yang diberikan juga dapat menjadi alat ukur untuk mengukur keberhasilan suatu perpustakaan walaupun tidak mungkin berdiri sendiri tanpa didukung oleh kegiatan pembinaan koleksinya.²¹

Pawit M Yusuf dan Yayan suhendar juga mengemukakan pendapat layanan perpustakaan adalah proses penyalur segala macam informasi kepada masyarakat luas.²²

Islam juga memiliki pandangan tentang arti pelayanan yaitu sebagai pekerjaan yang mulia mulia serta terbukanya pintu kebajikan bagi siapa aja yang melakukannya, dalam Al-Qur'an juga di terangkan dalam surat Al-Maidah ayat 2 dan surat Ali 'Imran ayat 159 yaitu :

²⁰Pawit M Yusuf dan Yayan Suhendar, *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*, (Jakarta: Kencana Pradana Media Grup,2010),h.96-104

²¹ M.Y. Sumantri, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), h.78.

²²Pawit M Yusuf dan Yayan Suhendar,*Op.Cit*,h.69

..... وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ

الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya : ...”Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”²³ (QS.Al-Maidah : 2)

Dalam surat Al-Maidah ayat 2 ini menegaskan bahwa seseorang harus tolong menolong dalam hal kebaikan dengan pelayanan yang bersifat untuk menolong karena dalam ayat ini sudah dianjurkan oleh Allah SWT untuk selalu membantu sesama. Pelayanan yang diberikan oleh petugas pustakaan harus profesional, keramahan dan etika yang baik sebagai pelaku pelayanan perpustakaan sebagaimana di terangkan dalam Al-Qur'an surat Ali 'Imran ayat 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.”²⁴ (QS.Ali 'Imran :159)

²³ Syaamil Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahaan* Surat Al-Maidah ayat 2, h.106

²⁴ Syaamil Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Surat Ali 'Imran Ayat 159, h.71

Berdasarkan surat Ali Imran ayat 159 dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan seorang pustakawan harus memiliki keramahan yang baik sehingga pengunjung dapat dengan nyaman mengunjungi perpustakaan, karena pelayanan perpustakaan dapat dikatakan berkualitas apabila pengguna atau pengunjung perpustakaan merasa terpenuhi kebutuhannya dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan.

d. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan

Tujuan didirikannya perpustakaan yaitu untuk memfasilitasi peserta didik untuk dapat lebih mudah mendapatkan informasi secara terbuka, adapun beberapa tujuan dari perpustakaan diantaranya :

- 1) Mengumpulkan bahan pustaka dengan cara mengimpun sumber informasi secara terus-menerus dengan relevan untuk dijadikan koleksi.
- 2) Mengolah atau memproses bahan pustaka berdasarkan suatu sistem tertentu.
- 3) Menyimpan dan memelihara koleksi.
- 4) Menjadi pusat atau sumber informasi sebagai tempat belajar, penelitian dan kegiatan ilmiah lainnya.²⁵

Purwani Istiyana juga mengemukakan pendapat bahwa tujuan pelayanan perpustakaan secara umum adalah supaya koleksi yang disediakan oleh perpustakaan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin

¹⁶F.Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013), h.2

oleh peserta didik selaku pengguna perpustakaan secara efektif dan efisien.²⁶

Tujuan didirikan perpustakaan yaitu sebagai tempat penghimpun koleksi yang dapat digunakan untuk bahan pustaka dan memberikan informasi bagi pengguna perpustakaan. Perpustakaan memiliki beberapa fungsi diantaranya :

- a) Menyediakan kebutuhan pemakai dalam hal informasi dan bahan pustaka.
- b) Pengolahan bahan pustaka
- c) Penyimpan dan pemelihara koleksi
- d) Pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan sistem yang mudah, cepat, serta sederhana.
- e) Administrasi perpustakaan seperti kepegawaian, ketatausahaan, keuangan.²⁷

e. Jenis – jenis Layanan Perpustakaan

Dalam layanan perpustakaan memiliki beberapa jenis layanan yang harus diperhatikan sebagaimana pendapat menurut F. Rahayuningsih perpustakaan sebagai organisasi pemberi jasa dapat memberikan layanan kepada pengguna diantaranya :

- 1) Layanan *Locker*, yaitu penyediaan fasilitas guna menyimpan barang pengguna perpustakaan yang dilarang untuk dibawa masuk kedalam perpustakaan.

²⁶Purwani Isstiyana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014), h.4

²⁷Sutarno, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta : Sagung Seto, 2006), h.54

- 2) Layanan penelusuran informasi merupakan layanan yang diberikan untuk mempermudah pengguna menemukan dokumen atau informasi yang dibutuhkan.
- 3) Layanan koleksi, yaitu kegiatan layanan yang melayani berbagai jenis koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan dapat dimanfaatkan oleh pengguna.
- 4) Layanan sirkulasi yaitu layanan yang berkenaan dengan peminjaman, perpanjangan peminjaman dan pengembalian koleksi.
- 5) Layanan referensi merupakan layanan yang diberikan kepada pengguna dalam menemukan koleksi.
- 6) Layanan ruang baca yaitu layanan yang dapat digunakan pengguna dalam membaca koleksi yang disediakan oleh perpustakaan.
- 7) Layanan *workstation* dan multimedia merupakan layanan komputer yang dapat digunakan oleh pengguna perpustakaan.²⁸

Pembahasan tentang layanan perpustakaan pada dasarnya sangat luas sehingga dapat dipersempit lagi pada layanan sirkulasi dan layanan referensi. Inti dari layanan perpustakaan adalah memberikan informasi yang dibutuhkan serta pemenuhan kebutuhan pengguna perpustakaan yaitu peserta didik selaku pengguna perpustakaan. Berikut penjelasan tentang layanan sirkulasi dan layanan referensi secara menyeluruh.

²⁸ F.Rahayuningsih, *Op.Cit*, h.87-89

a) Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan layanan perpustakaan yang berfokus pada peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi yang telah dipinjam sehingga layanan sirkulasi harus bekerjasama pada bagian pengelolaan koleksi sehingga koleksi selalu mengalami perubahan yaitu bertambah dan berganti dengan yang baru sehingga layanan sirkulasi dapat berlangsung karena layanan ini berporos pada koleksi yang ada. Layanan sirkulasi memiliki tujuan pelaksanaan yaitu :

- (1) Melayani pengguna dalam peminjaman koleksi sehingga pemustaka dapat lebih leluasa dan nyaman untuk menikmati koleksi yang diinginkan karena koleksi dapat dibawa pulang.
- (2) Perpustakaan dapat berfungsi selengkap dan koleksi dapat dipergunakan dan dimanfaatkan sehingga tujuan dari didirikannya perpustakaan dapat tercapai.
- (3) Ketertiban administrasi perpustakaan dapat terlaksana dengan baik karena dalam layanan sirkulasi terdapat tata tertib yang harus ditaati oleh pengguna perpustakaan.²⁹

Layanan sirkulasi juga memiliki fungsi yaitu :

- (a) Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan serta pengunduran dari keanggotaan perpustakaan.
- (b) Pengawasan peserta didik yang keluar masuk perpustakaan.

²⁹ Purwani Istiyana, *Op.Cit*, h.19

- (c) Pengawasan dalam bidang peminjaman koleksi dan pengembalian koleksi yang telah dipinjam oleh peserta didik.
- (d) Menarik denda atas keterlambatan peserta didik atas keterlambatan pengembalian koleksi serta memberikan surat peringatan bagi koleksi yang sudah telat di kembalikan keperpustakaan.
- (e) Bertanggung jawab atas koleksi yang hilang atau koleksi yang dipinjam oleh peserta didik yang telat dikembalikan.
- (f) Membuat statistik peminjaman dan kartu keanggotaan serta pencatatan buku yang dipinjam dan di kembalikan.
- (g) Pengawasan terhadap barang titipan peserta didik selama berada di perpustakaan.³⁰

Tugas pokok dari layanan sirkulasi yaitu melayani peserta didik yang akan menggunakan koleksi diantaranya :

1. Pendaftaran anggota perpustakaan

Pada bagian sirkulasi yang akan mengurus tentang pendaftaran anggota perpustakaan dan perpanjangan kartu anggota dengan ketentuan dan syarat yang telah ditentukan oleh bagian administrasi.³¹

2. Peminjaman koleksi

Perpustakaan dalam bagian sirkulasi memiliki dua sistem peminjaman koleksi yaitu sistem terbuka dan sistem tertutup.

³⁰Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan*, (Jakarta: Pramedia Grup, 2018), h.51

³¹ F. Rahayuningsih, *Op.Cit*, h.95

a. Sistem terbuka

Layanan ini memberikan kebebasan kepada peserta didik untuk mencari koleksi yang diperlukan, peserta didik diberikan kebebasan untuk keruang koleksi yang sudah disediakan oleh pengurus perpustakaan untuk mencari koleksi yang dibutuhkan oleh peserta didik serta mengambilnya.

Keuntungan layanan terbuka yaitu :

- 1) Pengunjung bebas memilih koleksi dirak yang sudah disediakan.
- 2) Pengunjung tidak harus menggunakan katalog
- 3) Pustakawan dapat mengganti koleksi yang mirip,
- 4) Koleksi dapat berguna bagi pengunjung
- 5) Penghemat tenaga bagi pengurus dan pengunjung³²

Kelemahan dari layanan terbuka adalah :

- a) Pengunjung cenderung mengembalikan koleksi dengan seenaknya tanpa diatur kembali.
- b) Mengacaukan dalam koleksi di rak
- c) Kemungkinan kehilangan koleksi sangat besar

b. Sistem Tertutup

Sistem tertutup, koleksi tertutup bagi pengunjung artinya pengunjung tidak boleh langsung mengambil koleksi dirak, akan tetapi harus melalui petugas perpustakaan. Oleh karena itu

³² F. Rahayuningsih, *Op.cit*, h.91

pengunjung harus mencari nomor koleksi melalui catalog yang digunakan. Kelebihan dari layanan tertutup adalah :

- 1) Koleksi tersusun rapi dan tidak cepat rusak
- 2) Kemungkinan hilang sangat kecil
- 3) Pengawasan dapat dilakukan dengan lebih longgar.³³

Kekurangan dari layanan tertutup yaitu :

- a) Pemakai tidak leluasa dalam mencari koleksi
- b) Tidak semua pengunjung faham menggunakan catalog
- c) Tidak semua koleksi dapat dipinjam
- d) Petugas lebih sibuk
- e) Koleksi yang diberikan kadang kala tidak sesuai dengan kebutuhan pengunjung.

3. Pengembalian dan Perpanjangan koleksi

Kegiatan pengembalian atau perpanjangan koleksi adalah pencatatan identitas buku dan identitas peminjam koleksi serta penetapan tanggal pengembalian.

4. Sistem layanan Sirkulasi

Pada bagian sirkulasi perpustakaan layanan sirkulasi memiliki dua sistem penunjang pelayanan yang diberikan kepada pengunjung yaitu sistem manual dan sistem otomatis.

³³ F. Rahayuningsih, *Op.cit*, h.92-99

a. Sistem Manual

Dalam sistem manual layanan sirkulasi yang dilakukan secara manual yaitu :

1) Sistem Buku atau kartu besar

Pada sistem ini setiap peminjaman harus mengisi nama peminjam, jenis kelamin, kelas, tanggal peminjaman, tanggal pengembalian dan judul buku yang dipinjam pengunjung. Berikut contoh dari pengisian buku besar pada peminjaman buku koleksi

Gambar 1
Contoh Pengisian Buku peminjaman koleksi



No	Nama	Jenis Kelamin	Kelas	Tgl. Pinjam	Tgl. Kembali	Judul Buku
1	Andi	P	10	10/10/2020	15/10/2020	Ilmu Biologi
2	Budi	P	11	12/10/2020	18/10/2020	Ilmu Kimia
3	Citra	P	12	14/10/2020	20/10/2020	Ilmu Fisika
4	Dani	P	13	16/10/2020	22/10/2020	Ilmu Matematika
5	Eva	P	14	18/10/2020	24/10/2020	Ilmu Sejarah
6	Fani	P	15	20/10/2020	26/10/2020	Ilmu Geografi
7	Gina	P	16	22/10/2020	28/10/2020	Ilmu Sosiologi
8	Hani	P	17	24/10/2020	30/10/2020	Ilmu Antropologi
9	Irena	P	18	26/10/2020	31/10/2020	Ilmu Psikologi
10	Joni	P	19	28/10/2020	01/11/2020	Ilmu Politik
11	Kiki	P	20	30/10/2020	03/11/2020	Ilmu Hukum
12	Lili	P	21	31/10/2020	04/11/2020	Ilmu Ekonomi
13	Mami	P	22	01/11/2020	05/11/2020	Ilmu Kesehatan
14	Nani	P	23	03/11/2020	07/11/2020	Ilmu Bahasa
15	Oti	P	24	05/11/2020	09/11/2020	Ilmu Seni
16	Pipi	P	25	07/11/2020	11/11/2020	Ilmu Agama
17	Qina	P	26	09/11/2020	13/11/2020	Ilmu Peta
18	Rani	P	27	11/11/2020	15/11/2020	Ilmu Komputer
19	Sani	P	28	13/11/2020	17/11/2020	Ilmu Astronomi
20	Tina	P	29	15/11/2020	19/11/2020	Ilmu Lingkungan
21	Uti	P	30	17/11/2020	21/11/2020	Ilmu Matematika
22	Vina	P	31	19/11/2020	23/11/2020	Ilmu Biologi
23	Wati	P	32	21/11/2020	25/11/2020	Ilmu Kimia
24	Xani	P	33	23/11/2020	27/11/2020	Ilmu Fisika
25	Yani	P	34	25/11/2020	29/11/2020	Ilmu Matematika
26	Zani	P	35	27/11/2020	31/11/2020	Ilmu Sejarah
27	Asni	P	36	29/11/2020	03/12/2020	Ilmu Geografi
28	Bani	P	37	31/11/2020	05/12/2020	Ilmu Sosiologi
29	Cani	P	38	03/12/2020	07/12/2020	Ilmu Antropologi
30	Dani	P	39	05/12/2020	09/12/2020	Ilmu Psikologi
31	Eani	P	40	07/12/2020	11/12/2020	Ilmu Politik
32	Fani	P	41	09/12/2020	13/12/2020	Ilmu Hukum
33	Gani	P	42	11/12/2020	15/12/2020	Ilmu Ekonomi
34	Hani	P	43	13/12/2020	17/12/2020	Ilmu Kesehatan
35	Iani	P	44	15/12/2020	19/12/2020	Ilmu Bahasa
36	Jani	P	45	17/12/2020	21/12/2020	Ilmu Seni
37	Kani	P	46	19/12/2020	23/12/2020	Ilmu Agama
38	Lani	P	47	21/12/2020	25/12/2020	Ilmu Peta
39	Mani	P	48	23/12/2020	27/12/2020	Ilmu Komputer
40	Nani	P	49	25/12/2020	29/12/2020	Ilmu Astronomi
41	Oani	P	50	27/12/2020	31/12/2020	Ilmu Lingkungan
42	Pani	P	51	29/12/2020	01/01/2021	Ilmu Matematika
43	Qani	P	52	31/12/2020	03/01/2021	Ilmu Biologi
44	Rani	P	53	01/01/2021	05/01/2021	Ilmu Kimia
45	Sani	P	54	03/01/2021	07/01/2021	Ilmu Fisika
46	Tani	P	55	05/01/2021	09/01/2021	Ilmu Matematika
47	Uani	P	56	07/01/2021	11/01/2021	Ilmu Sejarah
48	Vani	P	57	09/01/2021	13/01/2021	Ilmu Geografi
49	Wani	P	58	11/01/2021	15/01/2021	Ilmu Sosiologi
50	Xani	P	59	13/01/2021	17/01/2021	Ilmu Antropologi
51	Yani	P	60	15/01/2021	19/01/2021	Ilmu Psikologi
52	Zani	P	61	17/01/2021	21/01/2021	Ilmu Politik
53	Asni	P	62	19/01/2021	23/01/2021	Ilmu Hukum
54	Bani	P	63	21/01/2021	25/01/2021	Ilmu Ekonomi
55	Cani	P	64	23/01/2021	27/01/2021	Ilmu Kesehatan
56	Dani	P	65	25/01/2021	29/01/2021	Ilmu Bahasa
57	Eani	P	66	27/01/2021	31/01/2021	Ilmu Seni
58	Fani	P	67	29/01/2021	02/02/2021	Ilmu Agama
59	Gani	P	68	31/01/2021	04/02/2021	Ilmu Peta
60	Hani	P	69	02/02/2021	06/02/2021	Ilmu Komputer
61	Iani	P	70	04/02/2021	08/02/2021	Ilmu Astronomi
62	Jani	P	71	06/02/2021	10/02/2021	Ilmu Lingkungan
63	Kani	P	72	08/02/2021	12/02/2021	Ilmu Matematika
64	Lani	P	73	10/02/2021	14/02/2021	Ilmu Biologi
65	Mani	P	74	12/02/2021	16/02/2021	Ilmu Kimia
66	Nani	P	75	14/02/2021	18/02/2021	Ilmu Fisika
67	Oani	P	76	16/02/2021	20/02/2021	Ilmu Matematika
68	Pani	P	77	18/02/2021	22/02/2021	Ilmu Sejarah
69	Qani	P	78	20/02/2021	24/02/2021	Ilmu Geografi
70	Rani	P	79	22/02/2021	26/02/2021	Ilmu Sosiologi
71	Sani	P	80	24/02/2021	28/02/2021	Ilmu Antropologi
72	Tani	P	81	26/02/2021	01/03/2021	Ilmu Psikologi
73	Uani	P	82	28/02/2021	03/03/2021	Ilmu Politik
74	Vani	P	83	01/03/2021	05/03/2021	Ilmu Hukum
75	Wani	P	84	03/03/2021	07/03/2021	Ilmu Ekonomi
76	Xani	P	85	05/03/2021	09/03/2021	Ilmu Kesehatan
77	Yani	P	86	07/03/2021	11/03/2021	Ilmu Bahasa
78	Zani	P	87	09/03/2021	13/03/2021	Ilmu Seni
79	Asni	P	88	11/03/2021	15/03/2021	Ilmu Agama
80	Bani	P	89	13/03/2021	17/03/2021	Ilmu Peta
81	Cani	P	90	15/03/2021	19/03/2021	Ilmu Komputer
82	Dani	P	91	17/03/2021	21/03/2021	Ilmu Astronomi
83	Eani	P	92	19/03/2021	23/03/2021	Ilmu Lingkungan
84	Fani	P	93	21/03/2021	25/03/2021	Ilmu Matematika
85	Gani	P	94	23/03/2021	27/03/2021	Ilmu Biologi
86	Hani	P	95	25/03/2021	29/03/2021	Ilmu Kimia
87	Iani	P	96	27/03/2021	31/03/2021	Ilmu Fisika
88	Jani	P	97	29/03/2021	02/04/2021	Ilmu Matematika
89	Kani	P	98	31/03/2021	04/04/2021	Ilmu Sejarah
90	Lani	P	99	02/04/2021	06/04/2021	Ilmu Geografi
91	Mani	P	100	04/04/2021	08/04/2021	Ilmu Sosiologi

b. Sistem Sulih

Sistem sulih ini biasanya diperlukan karton dengan ukuran 10x20 cm bisa lebih kecil tergantung dengan ukuran buku, pada sistem ini biasanya berguna untuk menempel kartu anggota peserta didik yang meminjam koleksi. Sistem sulih memiliki kekuaran sering terjadinya kehilangan karton karena terselip.

2) Sistem Kartu

Sistem kartu peserta didik dibuatkan kartu sebagai tanda keanggotaan perpustakaan berisi informasi sama dengan sistem buku besar. Berikut contoh dari kartu perpustakaan yang akan digunakan oleh pengunjung perpustakaan :

Gambar 2
Contoh Kartu Perpustakaan

Perpustakaan SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung	
Nama	
KARTU ANGGOTA	
NAMA	:
KELAS	:
NO. Anggota	:
Bandar Lampung, ...	
Koordinator perpustakaan	
PAS	:
FOTO 3X4	:

Tata tertib perpustakaan
1. Kartu anggota tidak berlaku bagi orang lain/ Perwakilan
2. Jangan merobek, mengotori buku, coret-corek buku
3. Setiap kerusakan buku harus diganti buku yang baru
4. Kembalikan buku yang dipinjam tepat pada waktunya
5. Setiap keterlambatan pengembalian buku dikenakan denda sebesar Rp.../Hari

c. Sistem Terotomatis

Dalam sistem ini diprioritaskan menggunakan komputer sehingga dalam pengerjaannya dapat lebih cepat dan terorganisir, karena proses peminjaman dan pengembalian menjadi cepat dan mudah dibandingkan dengan sistem manual yang memiliki tahapan yang cukup panjang sehingga memerlukan waktu yang lama.

Sebagai perbandingan sistem manual membutuhkan waktu 3-5 menit dengan 6 tahapan yaitu :

- 1) Menyesuaikan kartu arsip dengan nomor anggota.
- 2) Mencatat nomor panggilan buku pada kartu anggota.
- 3) Mencatat nomor buku dalam buku arsip pemijaman.
- 4) Mencatat nomor anggota peminjam pada kartu buku.
- 5) Mengecap tanggal pengembalian pada kartu buku
- 6) Memberikan cap tanggal kembali pada kartu anggota

Peminjaman atau pengembalian dengan sistem terotomatis hanya membutuhkan waktu 10 detik dengan 4 tahapan yaitu :

- a) *Scanning* kartu anggota
- b) *Scanning* buku yang dipinjam
- c) *Saving* penyimpanan data sirkulasi
- d) Memberikan cap tanggal kembali.³⁴

5. Peraturan dan tata tertib layanan sirkulasi

Tujuan penyusunan peraturan dan tata tertib sirkulasi adalah untuk menjamin dan memastikan hak dan kewajiban pengguna perpustakaan. Isi tata tertib menyesuaikan dengan perpustakaan masing-masing pada umumnya isi tata tertib antara lain :

- a. Persyaratan bagi anggota perpustakaan harus jelas dan terperinci tentang syarat keanggotaan maupun jangka waktu berlakunya keanggotaan.

³⁴*Ibid*,h.103

- b. Ketentuan yang berlaku bagi peminjam koleksi dan waktu buka perpustakaan.
- c. Peraturan tentang batas waktu peminjaman dan jumlah koleksi yang dapat dipinjam dengan pertimbangan keadaan koleksi yang akan dipinjam.
- d. Peraturan peminjaman koleksi tertentu seperti jangka waktu peminjaman dan koleksi tertentu yang tidak bole dipinjam.
- e. Sanksi terhadap pelanggaran harus dilakukan dengan jelas yang terdiri jenis pelanggaran dan sangsi yang diberikan bagi pelanggar.
- f. Perlu diberikan larangan yang jelas bagi peserta didik yang memasuki ruang perpustakaan misalnya membawa makanan, minuman, jaket, tas dan buku diluar koleksi perpustakaan.³⁵

b) Layanan Referensi

Pelayanan referensi menurut Yusuf pelayanan referensi dapat diartikan sebagai jawaban petugas perpustakaan terhadap pertanyaan pengunjung dengan menggunakan informasi yang telah ada³⁶. Layanan referensi selalu berpatokan pada informasi yang dimiliki petugas diantaranya jumlah koleksi yang ada serta tataletak dan nomor panggil koleksi, sistem layanan referensi memiliki tujuan yaitu :

³⁵Elva Rahmah, *op.cit*,h.53

³⁶*Ibid*,h.74

- (1) Memungkinkan petugas perpustakaan dapat menemukan informasi dengan cepat dan tepat,
- (2) Petugas perpustakaan dapat melakukan pencarian informasi dengan pilihan yang luas, dan
- (3) Mempermudah petugas perpustakaan untuk menemukan koleksi dengan cepat.

Layanan referensi juga memiliki beberapa fungsi diantaranya :

- (a) Fungsi informasi, yaitu memberikan informasi kepada peserta didik selaku pengguna perpustakaan dengan mengetahui latar belakang dan tujuan pemakai.
- (b) Fungsi bimbingan, memberikan bimbingan kepada peserta didik sebagai pengguna perpustakaan tentang bagaimana memanfaatkan perpustakaan dengan baik dan efisien, bagaimana menggunakan katalog dan lain-lain, bagaimana memilih dan menggunakan bahan rujukan yang sesuai dengan kebutuhan serta bimbingan dalam belajar mandiri.
- (c) Fungsi instruksi, memberikan arahan kepada peserta didik atau pengguna perpustakaan mengenai penggunaan sumber pustaka seperti bibliografi dan koleksi rujukan lainnya.
- (d) Fungsi supervisi, yaitu pengaturan personel, koleksi, ruangan, jam layanan dan tata tertip yang berlaku di perpustakaan.

- (e) Fungsi evaluasi, melakukan evaluasi terhadap sumber rujukan dengan mempertimbangkan otoritas, ruang lingkup, susunan bahan rujukan, dan sasaran perpustakaan.

Adapun kegiatan atau tugas dari bagian layanan referensi mempunyai dua kegiatan yaitu :

1. Kegiatan secara langsung seperti menjawab pertanyaan dan memberikan bimbingan kepada pengguna perpustakaan dengan cara bertatap muka langsung dengan peserta didik.
2. Pelayanan secara tidak langsung yaitu pelayanan yang diberikan dengan tidak bertatap muka dengan peserta didik secara langsung contoh kegiatan layanan referensi secara tidak langsung diantaranya :
 pengadaan koleksi secara terus menerus,
 - a. melakukan kerjasama dengan perpustakaan lain,
 - b. terjadinya kerja sama antara pustakawan dengan guru serta kepala sekolah,
 - c. Melakukan kegiatan pembinaan minat baca.³⁷

Layanan referensi memiliki dua jenis layanan yaitu layanan referensi pokok dan layanan referensi penunjang. Layanan referensi pokok meliputi pemberian informasi yang bersifat umum mengenai perpustakaan dan koleksi, membantu untuk menelusuri literatur, bimbingan dalam menggunakan koleksi referensi dan

³⁷*Ibid*,h.79

pemberian pengarahan dalam menemukan pokok-pokok bahasan sesuai minat dan bidang studi pengguna.

Layanan referensi penunjang adalah menjalin kerja sama dengan perpustakaan lain, menyelenggarakan pameran koleksi perpustakaan, menyusun dan mengorganisasikan bahan-bahan pustaka seperti kliping, majalah, surat kabar, dan bahan koleksi lainnya sehingga mudah digunakan.

Layanan referensi juga terdapat layanan jasa yang terbagi dalam tiga kelompok yaitu jasa dasar, jasa yang lazim dilaksanakan, dan jasa yang jarang dilaksanakan. Pemberian jasa referensi ini memiliki perbedaan antara perpustakaan satu dengan yang lainnya bergantung pada situasi dan kondisi perpustakaan, tradisi setempat, besar kecilnya lokal perpustakaan, jenis pengguna, dan sumber referensi yang tersedia.

- 1) Jasa dasar, merupakan jasa yang harus dimiliki oleh setiap perpustakaan diantaranya pemberian informasi umum, memberikan informasi khusus, membantu dalam menemukan koleksi, memberikan arahan dalam menggunakan katalog, dan jasa bantuan dalam menggunakan buku rujukan.
- 2) Jasa yang lazim digunakan, diantaranya : peminjaman antar perpustakaan, buku tandon, kunjungan perpustakaan dengan membawa pengunjung berkeliling perpustakaan, pameran buku baru, dan jasa bimbingan baca.

3) Jasa yang jarang dilaksanakan, merupakan jasa yang disediakan akan tetapi tidak dilakukan contohnya : jasa terjemah, jasa referal yakni merujuk pada personel atau lembaga yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh anggota perpustakaan.

Layanan referensi memiliki jenis-jenis buku yang merupakan sarana dasar dari sumber informasi untuk memenuhi koleksi sirkulasi. Banyak dari koleksi referensi yang dapat digunakan oleh peserta didik misalnya, bibliografi, kamus, ensiklopedia, biografi, terbitan berseri dan lain-lain.³⁸

f. Pengertian Minat Baca

Peyelenggaraan perpustakaan sekolah tidak hanya digunakan sebagai ruangan untuk mengumpulkan koleksi dan bukan hanya sebagai ruang penyimpanan koleksi akan tetapi perpustakaan sekolah memiliki tanggung jawab kepada peserta didik untuk memberikan pembinaan dan pengembangan minat baca sehingga peserta didik dapat memperluas dan memperdalam ilmu pengetahuan dari membaca, karena dari minat baca peserta didik dapat dilihat peserta didik senang untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan baru, serta gagasan yang memperluas pengetahuan yang tidak didapat dalam proses belajar mengajar dikelas.

³⁸*Ibid*,h.85

Pemeliharaan dan pengembangan adalah suatu kegiatan yang berkaitan dengan memelihara, mempertahankan, dan meningkatkan, dalam konteks peemelihara dan pengembangan minat baca peserta didik mempunyai arti sebagai usaha untuk meningkatkan dan mempertahankan kesadaran peserta didik tentang pentingnya membaca.³⁹

Minat merupakan merupakan sikap atau sifat yang cenderung dilakukan dengan tindakan yang terintegrasi oleh hal-hal tertentu, minat dalam arti tertentu bukanlah sifat bawaan yang bersifat permanen, minat merupakan sifat dan sikap yang masih bisa dikembangkan dan dapat dipelajari. Marksheffel juga menerangkan beberapa pernyataan tentang minat, menurut Marksheffel minat bukan termasuk sifat bawaan manusia tetapi sifat yang dapat dibentuk, diusahakan, dipelajari, dan dikembangkan,⁴⁰

Membaca merupakan suatu kemampuan yang dimiliki untuk memahami dengan baik kalimat serta kata-kata yang ada serta mengevaluasi sehingga memperoleh pemahaman yang komprehensif.⁴¹

Pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa minat baca peserta didik dapat dibina dan dikembangkan dalam diri peserta didik untuk pembinaan dan pengembangan minat baca petugas perpustakaan harus memahami bagaimana kemampuan membaca peserta didik.

³⁹Ibrahim Badal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*,(Jakarta :Bumi ksara, 2015), h.191

⁴⁰Andi Prastowo,*Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesi*,(Jogjakiarta :Diva Pers,2012),h.371.

⁴¹*Ibid*,h.372

g. Cara Membangkitkan Minat Baca pada Peserta Didik

Perpustakaan sekolah memiliki fungsi sebagai sumber belajar peserta didik untuk mendalami ilmu pengetahuan sehingga petugas perpustakaan memiliki tugas dalam membangkitkan dan memberikan dorongan untuk peserta didik memiliki perasaan senang dalam membaca dan ketertarikan untuk berkunjung ke perpustakaan untuk mengisi waktu dengan membaca koleksi yang ada di perpustakaan. Adapun upaya yang dapat dilakukan petugas perpustakaan sekolah untuk memberikan peserta didik memiliki rasa minat membaca diantaranya :

1. Pengenalan koleksi perpustakaan, dalam hal ini petugas perpustakaan dapat bekerja sama dengan guru-guru yang ada untuk memperkenalkan koleksi sebagai bahan ajar.
2. Perkenalan para tokoh-tokoh penting tentang riwayat hidup mereka, pustakawan dapat memberikan gambaran tentang perjuangan para tokoh serta kegigihannya.
3. Petugas perpustakaan mengenalkan karya-karya sastrawan yang terkenal dengan cerita yang menarik yang dapat memberikan dorongan kepada peserta didik untuk membaca.
4. Mengadakan pameran koleksi, koleksi yang baru juga merupakan daya tarik tersendiri bagi peserta didik untuk mengunjungi perpustakaan untuk membaca koleksi yang dipamerkan.⁴²

⁴² *Ibid*, h.181.

D. Tinjauan Pustaka

1. Dwi Murtiningsih (2010) menyatakan hasil penelitian terhadap pelaksanaan pelayanan publik di badan perpustakaan dan arsip daerah yogyakarta belum berjalan dengan maksimal, dengan berpedoman keputusan MENPAN NO.63 / KEP / M.PAN / 7 / 2003, tentang standar pelayanan publik meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan meliputi: pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku petugas
2. Sulistinah (2007) menyatakan hasil penelitian terhadap keefektifan manajemen pelayanan perpustakaan di SMP N 16 Surabaya disimpulkan bahwa: kualitas layanan perpustakaan sekolah di SMP N 16 Surabaya termasuk kategori baik keatas yaitu mencapai 70,50% artinya petugas dibagian layanan baik, sigap, tepat dan ramah dalam membantu pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Kualitas sarana dan prasarana perpustakaan sekolah mencakup kualitas gedung, rak buku, kursi dan meja serta koleksi bahan pustaka termasuk kategori baik keatas yaitu mencapai 65,08%.
3. Mahendra (2008) menyatakan hasil penelitiann terhadap kesuksesan katalog elektronik perpustakaan akademik bahwa katalog elektronik merupakan fasilitas pendukung pelayanan pustakawan bukan pengganti pelayanan pustakawan dalam menyediakan informasi. Dalam

penelitian sistem informasi permasalahan sistem yang menggunakan teknologi sebagai pendukung atau pengganti perlu di pertimbangkan kembali.

4. Yulia Nurendah (2013) menyatakan hasil penelitian terhadap analisis pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan dan hubungan dengan loyalitas mahasiswa di sekolah tinggi ilmu kesatuan Bogor, disimpulkan bahwa : kepuasan mahasiswa memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Setiap peningkatan kepuasan mahasiswa akan meningkatkan loyalitas mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan STIE Kesatuan, demikian sebaliknya jika terjadi penurunan kepuasan mahasiswa maka akan terjadi penurunan loyalitas mahasiswa anggota perpustakaan SYIE Kesatuan.

5. Zurni Zahara Samosir (2005) menyimpulkan hasil penelitian terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan di Universitas Sumatera Utara yang menyimpulkan : variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 56,3% selebihnya 43,7% kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan dipengaruhi oleh variabel lain.

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian-penelitian yang sudah diteliti dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis, perbedaan terletak pada tempat dan variabel penelitian beberapa penelitian yang sudah dirumuskan memiliki kesamaan pada pembahasan pada layanan

perpustakaan akan tetapi penelitian ini memiliki perbedaan pada fokus layanan yang diberikan. Penelitian ini memiliki fokus dalam layanan sirkulasi dan layanan referensi yang diberikan petugas perpustakaan dalam meningkatkan minat baca peserta didik di SMP Al-Azhar 3 Way Halim Bandar Lampung.



BAB III

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek

1. Sejarah Singkat Berdirinya SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung

Yayasan Al-Azhar Lampung berdiri pada tanggal 7 Juli 1982 dengan akte notaris Imron Ma'ruf, S.H dengan No. 26 tanggal 7 Juli 1982, dalam perjalanannya hingga saat ini telah mengasuh berbagai lembaga pendidikan yakni 18 TK, 2 SD, 3 SLTP, 3 SMU, 1 MTs, 1 MA, dan lembaga non formalnya pendidikan Diniyah serta TKATPA yang tersebar diseluruh wilayah lampung, Yayasan Al-Azhar lampung berpusat di Jl. Gunung Tanggamus Raya No. 34 Perumnas Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung. Yayasan Al-Azhar lampung tahun 2019 dibawah pimpinan H. Afdi Muslim, S.E. Yayasan Al-Azhar lampung didirikan oleh para tokoh yang peduli akan pendidikan dan da'wah yakni :

- a. Ir. Hi. Muswardi Thaher
- b. Hj. Mudjimah Azhari
- c. Drs. Hi. Tjik Ayub Asumat
- d. M. Syamsuddin
- e. Suhardi, MD
- f. Roswati Arifin

SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung didirikan pada tahun 1982 oleh Kepala Depdikbud Propinsi Lampung, yaitu Bapak M. ZABIDIN. SK

pendirian sekolah: 1721.12.1.61.1989 Tanggal SK Pendirian : 1989-10-06
 SK Izin Operasional: 18241.12.B1U1989 Tanggal SK Izin Operasional :
 1989-12-13. Pada tahun 2019 ini Muhdin,S.Pd menjabat sebagai kepala
 sekolah di SMP Al-Azhar 3.

2. Visi misi dan tujuan sekolah

Visi merupakan idealisasi pemikiran tentang masa depan dalam menciptakan budaya dan perilaku organisasi untuk lebih maju⁴³. Misi adalah perumusan yang dibuat untuk mencapai tujuan sesuai visi yang telah dirumuskan⁴⁴

a. Visi Sekolah

Unggul, Islami, Terpercaya, Pilihan Masyarakat Lampung.

b. Misi Sekolah

- 1) Meningkatkan profesional guru dan karyawan sesuai dengan bidangnya masing-masing.
- 2) Melengkapi sarana dan prasarana.
- 3) Meningkatkan prestasi siswa di bidang Akademik dan Non-Akademik.
- 4) Menciptakan disiplin untuk semua warga sekolah.
- 5) Membangun generasi cerdas dan berakhlak mulia.
- 6) Meningkatkan pembinaan ekstrakurikuler untuk menunjang kegiatan intrakurikuler.

⁴³Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta,2010),h.143.

⁴⁴Jejen Musfah, *Manajemen Pendidikan Teori,Kebijakan dan Praktik*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada,2011),h. 153.

- 7) Menciptakan lingkungan sekolah yang bernuansa Islam.

c. Tujuan Sekolah

- 1) Guru dan karyawan memiliki kompetensi yang optimal sesuai dengan bidangnya masing-masing.
- 2) Terlaksananya program pendidikan yang efektif, efisien, dan profesional.
- 3) Meningkatkan rata-rata hasil ujian akhir.
- 4) Meningkatkan standar ketuntasan belajar minimal.
- 5) Meningkatkan prestasi siswa dalam pengembangan bakat dan minat.
- 6) Terjalin kerjasama yang baik antara sekolah dengan instansi terkait.
- 7) Warga sekolah memiliki akhlak mulia dan berbudi pekerti luhur sesuai dengan ajaran Islam.

3. Visi Misi Perpustakaan

- a. Visi perpustakaan SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung adalah “Menjadikan budaya membaca sebagai bagian dari iman.”
- b. Misi perpustakaan SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung diantaranya :
 - 1) Menyediakan bahan informasi berupa cetakan.
 - 2) Mengembangkan koleksi sebagai sumber informasi yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.
 - 3) Pelayanan yang prima pada pengguna.

4. Profil Sekolah

Nama Badan Penyelenggara	: Yayasan Al-Azhar Lampung
Akte Yayasan Nomor	: No. 26 Tanggal 7 Juli 1982 JO No. 12 Tanggal 13 Sept 2005
Status Gedung Milik Sendiri	: Milik Sendiri
Status Sekolah	: Swasta
Tipe Sekolah	: A
Akreditasi Sekolah	: Terakreditasi "A"
NSD	: 1.04.08.015
NSS	: 202 126 001 085
NIS	: 200 850
Waktu Belajar	: Pagi hari
Jumlah Murid Laki-Laki	: 395
Jumlah Murid Perempuan	: 330
Jumlah Seluruhnya	: 725
Uang Sekolah Perbulan	:
Kelas VII	425,000
Kelas VIII	390,000
Kelas IX	370,000

5. Sarana dan Prasarana Ruang Perpustakaan

Tabel 3.1
Daftar inventaris dan kondisi perpustakaan SMP Al-Azhar 3
Way Halim Bandar Lampung Tahun ajaran 2017/2018

NO	NAMA BARNG	JUMLAH	KONDISI
1	Meja Guru	1	Baik
2	Kursi Guru	1	Baik
3	Rak Buku	6	Baik
4	Rak Katalog	1	Baik
5	Etalase Guru	3	Baik
6	AC	2	Baik
7	CCTV	1	Baik
8	Kursi stainless	3	Baik
9	Kursi kayu	1	Baik
10	Karpet	2	Baik
11	Sapu	1	Baik
12	Lap tangan	1	Baik
13	Kemoceng	1	Baik
14	Speaker	1	Baik
15	Globe	1	Baik

No	Sarana dan Prasarana	Keterangan
1	Pintu	Baik
2	Jendela	Baik
4	Kaca	Baik
5	Lantai	Baik
6	Plafon	Baik
7	Sirkulasi udara	Baik
8	Pengharum Ruangan	Baik

Sumber : Dokumentasi SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung

6. Data keadaan siswa

Tabel 3.2
Data keadaan siswa
di SMP AL-AZHAR 3 Way Halim Bandar Lampung

Th.	JK	Kelas	Kelas	Kelas	Total
Ajaran		VII	VIII	IX	
2018/2	L	128	123	145	
019	P	94	127	109	
Jumlah		222	250	254	726

Sumber : Dokumentasi SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung

7. Data Guru dan Staf

Tabel 3.3
Data Guru dan Staf
di SMP AL-AZHAR 3 Way Halim Bandar Lampung

No	Nama	Nik	Jabatan	Mapel
1	Muhdini, S.Pd	196504211987031009	Kepala sekolah	Seni budaya
2	Yusuf Effendi, S.Pd	198706192014011325	Waka kurikulum	Bk
3	Lela Utama, S.Pd, MM	197005302011072268	Waka Humas	Bahasa Inggris
4	Aprizal, S.Pd	197904242005011183	Waka Kesiswan	IPS
5	Yuniar, S.Pd, MM	197006141999072169	Waka sarpras	PKn

6	Sri Wardani, S.Pd	196410101989012002	Guru	Seni Budaya
7	Septyana Fori,S.Pd	197409112010072243	Guru	IPA
8	Rusli, S.Ag	196702052008011194	Guru	Agama Islam
9	Fentri Romali. S.E	198102052002071120	Guru	TIK
10	Tri Astuti, S.Pd	196704212011072269	Guru	IPS
11	Lilik Isminingsih, S.Pd, MM	197110022010071241	Guru	Bahasa Indonesia
12	Wagino, S.Ag	197403172010071241	Guru	Agama Islam
13	Aprilia Sari, S.Pd	19780420200801242	Guru	Bahasa Inggris
14	Darmin, S.Pd	197203162008012193	Guru	Matematika
15	Sari Budi Utami, S.Pd	197706202014012324	Guru	matematika
16	Achmad Rifki, S.Ag	197108122001071126	Guru	Agama Islam
17	Desi Oktaviana, S.Pd	197812122007012183	Guru	Bahasa Inggris
18	Sarah Fonda, S.Pd	198408202012072279	Guru	Lab. B Inggris
19	Ruwi Merliana, S.Pd	198907042013072304	Guru	Lab. B Inggris
20	Pipit Safitri, S.kom	198705162014072339	Guru	Lab Komputer



21	Ganda Irawan, S.E	-	Guru	IPS
22	Setia Agustini, S.Pd	-	Guru	Seni Budaya
23	Astri Trisnawati, S.Pd	-	Guru	Bahasa Indonesia
24	Risdawati, S.Pd	-	Guru	BK
25	M. Nurul Huda, S.Pd.I	-	Guru	Bahasa Arab
26	Mela Harista, S.Pd	-	Guru	Bahasa Indonesia
27	Puspita Sari, S.Pd	-	Guru	PKn
28	Andra Wijaya, S.Pd	-	Guru	Bahasa Lampung
29	Tri Suci Asih, S.Pd	-	Guru	BK
30	Tri Esti Rianti, S.Pd	-	Guru	Bahasa Indonesia
31	Hernia Kurnia Putri, S.Pd	-	Guru	IPS
32	Fara Dibah, S.Pd	-	Guru	Matematika
33	Andrey Hasan, S.Pd	-	Guru	IPA
34	Ririn Era Listiya, S.Pd.I	-	Guru	Bahasa Arab
35	Ridho Pradana	-	Guru	Penjaskes

	Putra			
36	Donny Setiawan,S.Pd	-	Guru	Penjaskes
37	Dewi Anita Sari, S.Pd	-	Guru	Penjaskes
38	Wulan Aida Permata, S.Pd	-	Guru	Lab. Sain
39	Emily Prihatina Yama, S.Pd	-	Guru	Guru IPA
40	Agus Purnomo, S.Si	-	Guru	Guru IPA
41	Deny Sumanti, S.Pd	19780722201206	Guru	Guru Matematika
42	Enny Afnisari, S.Pd, M.Pdd	-	Guru	Guru Bahasa Lampung
43	Annisa Oktaviana, S.Pd	-	Guru	Lab. B Inggris
44	Nela Yustia, S.Pd	-	Guru	BK
45	Tri Handayani, S.Pd	-	Guru	
46	Alvia Turohma	-	UKS	Uks
47	Elsa Nursabrina, S.Pd.I	-	Guru	Guru PPKN
48	Amin Nurrohim,	-	Keagamaan	Keagamaan

	S.Pd.I			
49	Rita Yosie Angrea Lova, A.Md	199007042016012000	Ka. TU	Ka. TU
50	Henni mardiyah	-	TU	Staff TU
51	Dewi Ayu Ariyani, S.Kom	-	TU	Staff TU
52	Chunaidi	-	Perpustakaan	Staff Perpustakaan
53	Trisni Hasanah	-	koperasi	Staff koperasi
54	Waluyo Arifiyanto	-	Security	Security
55	Randis Julianto	-	Security	Security
56	Hendri Anto	197210012014071329	Security	Security
57	Aris Hermawan, S.Kom	-	IT	Staff IT

Tabel 3.4
Data Guru Bersertifikasi
di SMP AL-AZHAR 3 Way Halim Bandar Lampung

No		Guru bersertifikasi	Jumlah
A.	Sudah sertifikasi		
	1	DPK	2
	2	Guru Tetap Yayasan	12
	3	Guru Tidak Tetap Yayasan	3

B.	Belum sertifikasi		
	1	DPK	-
	2	Guru Tetap Yayasan	6
	3	Guru Tidak Tetap Yayasan	22
Jumlah			45

Sumber : Dokumentasi SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung

8. Data Sarana Prasarana

Tabel 3.5
Data Sarana Prasarana
di SMP AL-AZHAR 3 Way Halim Bandar Lampung

No	Uraian	Jumlah	Keterangan
1	Lantai 1		
	1) Ruang Kepala Sekolah	1	Baik
	2) Ruang Tata Usaha	1	Baik
	3) Kantor Yayasan	1	Baik
	4) Ruang Osis	1	Baik
	5) Ruang Pramuka	1	Baik
	6) Ruang Kelas IX	7	Baik

	A – IX G		
	7) WC	2	Baik
	Lantai 2		
	1) Ruang Waka	1	Baik
	2) Ruang Perpustakaan	1	Baik
	3) Ruang Guru	1	Baik
	4) Ruang Lab. IPA	1	Baik
	5) Ruang UKS	1	Baik
	6) Ruang Kelas VIII A – VIII B	8	Baik
	7) WC		Baik
	Lantai 3		
	1) Ruang Aula	1	Baik
	2) Ruang Lab. Komputer	1	Baik
	3) Ruang BK	1	Baik
	4) Ruang Kelas VII A – VIII B	8	Baik
	5) WC	2	Baik
	Lantai 4		

	1) Mushola	1	Baik
	2) Kantin	1	Baik
	3) Lapangan Olahraga	1	Baik

Sumber : Dokumentasi SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung

B. Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 1 april 2019 dengan mewawancarai petugas perpustakaan yaitu bapak chunaidi dapat diketahui lebih mendalam tentang layanan perpustakaan yang ada di SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung berlandaskan pada standar administrasi Negara tentang kriteria pelayanan perpustakaan yang baik.

Petugas perpustakaan melakukan tugasnya dengan profesional dengan berdasarkan peraturan yang ditetapkan, petugas perpustakaan juga memiliki keramahan yang baik pada pengunjung dan peserta didik yang berkunjung keruang perpustakaan.

Layanan sirkulasi dilakukan dengan sistem manual dengan menggunakan sistem buku besar dan kartu anggota, kendala dalam pelaksanaan pelayanan sirkulasi ini adalah pengunjung perpustakaan belum memiliki kartu anggota yang seharusnya peserta didik miliki untuk meminjam koleksi yang ada di perpustakaan. Sedangkan dalam layanan referensi petugas perpustakaan menggunakan layanan terbuka yang memberikan kebebasan kepada pengunjung untuk mencari koleksi yang diinginkan.

Pelayanan perpustakaan yang ada di SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung memiliki kualitas cukup baik berdasarkan indikator-indikator yang telah dirumuskan peneliti, beberapa kendala yang ada dapat diatasi oleh petugas perpustakaan dengan sangat baik, selain layanan perpustakaan yang baik sarana prasarana yang ada di ruang perpustakaan SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung juga cukup menunjang untuk kenyamanan pengunjung membaca koleksi yang ada di perpustakaan serta ruang perpustakaan yang luas dengan tata ruang yang baik membuat peserta didik dengan leluasa mencari dan membaca koleksi yang ada di perpustakaan tanpa harus berdesak-desakan.

Peserta didik di SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung memiliki minat membaca yang masih rendah, dalam data statistik menunjukkan banyak yang berkunjung ke perpustakaan akan tetapi dalam minat membaca peserta didik dapat dikatakan rendah karena rata-rata peserta didik berkunjung ke perpustakaan untuk meminjam koleksi waktu mata pelajaran berlangsung dan apabila ada tugas tertentu saja, menurut beberapa peserta didik jumlah koleksi nonfiksi yang sedikit mempengaruhi minat baca peserta didik di perpustakaan karena koleksi non fiksi merupakan tujuan utama peserta didik untuk berkunjung ke perpustakaan akan tetapi koleksi yang masih sedikit membuat kecewa pengunjung dan membiarkan minat baca peserta didik menurun.

BAB IV

ANALISIS PENELITIAN

A. Temuan Penelitian

1. Kualitas Layanan Perpustakaan

Penelitian dengan metode observasi dan metode wawancara dilakukan di ruang perpustakaan dengan mewawancarai petugas perpustakaan bapak Chunaidi yang bertugas sebagai petugas perpustakaan di SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung poin wawancara berorientasi pada indikator yang telah ditetapkan oleh penulis yang mengacu pada standar administrasi Negara dengan kriteria pelayanan yang baik.

a. Kesederhanaan

Kesederhanaan merupakan cara yang digunakan oleh petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung dengan mudah dan tidak berbelit-belit sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pengunjung perpustakaan yang berkaitan dengan hasil wawancara bapak chunaidi selaku petugas perpustakaan mengatakan bahwa :

“kesederhanaan dalam melakukan layanan untuk anak-anak yang masuk perpustakaan adalah peraturan yang tidak mengekang mereka, komunikasi juga harus terjalin dengan baik juga penting untuk memberikan pengarahan dan memberikan informasi dengan jelas dan sederhana sehingga mudah dipahami mereka, dengan peraturan yang simpel dan komunikasi yang terjalin sehingga anak-anak tidak kapok untuk mengunjungi perpustakaan. contohnya untuk sistem membaca siswa dibiarkan untuk memilih buku yang dipajang sesuai mereka,

kalo mereka mau minjem buku cuma ngisi nama, kelas, tanggal peminjaman, jenis kelamin di buku besar peminjaman.”⁴⁵

Ibu Yuniar selaku wakil kepala sarana dan prasarana menyatakan bahwa dalam pengelolaan dan pelayanan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan telah menerapkan keserhanaan baik dari tata ruang, peraturan yang berlaku serta pengelolaan perpustakaan dalam melayani peserta didik yang membutuhkan informasi mengenai koleksi telah dilakukan dengan sesederhana mungkin.

“petugas perpustakaan telah membuat sedemikian rupa perangkat tentang peminjaman sehingga anak dengan sendirinya dapat mengetahui apasaja yang harus dilakukan apabila akan meminjam koleksi dari perpustakaan, dalam penyusunan buku petugas perpustakaan juga menyusun koleksi dengan baik sehingga anak dengan mudah menemukan buku yang dia mau. Kesederhanaan dalam komunikasi juga sudah diterapkan oleh pak chunaidi dalam memberikan layanan kepada anak-anak sehingga anak dengan mudah menangkap dan memahami info yang diberikan”.⁴⁶

Berdasarkan indikator penilaian tentang kesederhanaan yaitu pelayanan yang diberikan secara cepat, mudah dan dapat difahami maka peneliti dapat menganalisis berdasarka teori yang dirujuk dengan hasil dari wawancara serta observasi yang telah dirumuskan oleh penulis, maka peneliti dapat menganalisis tentang layanan diberikan kepada pengunjung perpustakaan, petugas perpustakaan telah menggunakan cara kesederhanaan dalam pelayanan yang diberikan kepada peserta didik yang telah berkunjung keperpustakaan sehingga

⁴⁵Wawancara dengan petugas perpustakaan SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Chunaidi, pada 5 april 2019.

⁴⁶Wawancara dengan wakil kepala sarana dan prasarana SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Yuniar, pada 13 april 2019.

peserta didik dapat memahami dengan baik apa saja yang dilarang dan apa saja yang diperbolehkan selama ada diruang perpustakaan, contohnya tata tertib yang berlaku selama diruang perpustakaan dirancang dengan kata-kata yang sederhana dan mudah difahami oleh pengunjung serta sistem yang digunakan dalam layanan tidak berbelit-belit sehingga pengunjung dapat lebih mudah dalam meminjam koleksi. Dalam layanan sirkulasi petugas perpustakaan memberikan layanan dengan sistem buku besar untuk memberikan kemudahan kepada peserta didik untuk meminjam buku sedangkan dalam layanan referensi petugas menyediakan kebutuhan informasi pengguna mengenai koleksi maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan ilmu pengetahuan.

b. Reabilitas

Menurut peserta didik selaku pengunjung perpustakaan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada mereka sangatlah baik sebagaimana dari hasil wawancara dengan Adara alma cintia 7D selaku pengunjung perpustakaan, mengatakan bahwa :

“pak chun orangnya baik dan humoris, kadang sering ngobrol dan becanda-becanda bareng kalo waktu senggang sama bapak, saya juga sering lupa tempat buku yang saya cari jadi saya nanya sama pak cun trus langsung dikasih tau tempatnya sama bapak, trus kalo aku mau pinjem buku paket buat belajar dikelas bapak yang nulis daftar pinjamannya buku yang aku pinjem contohnya setiap kelas dipijemin buku dana bos nanti aku pinjem sama pak chun nanti baru didaftar berapa buku yang aku pinjem”.⁴⁷

⁴⁷Wawancara dengan pengunjung perpustakaan SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Adara alma cintia 7D, pada 15 april 2019.

Selaras dengan pendapat dari adara selaku pengunjung perpustakaan, bapak chunaidi selaku petugas perpustakaan juga berpendapat bahwa :

“buku perpustakaan punya inventaris buku jadi kalo anak-anak mau pinjem harus ada pencatatan yang jelas disekolah ini ada peraturan buku bos bisa dibuat belajar anak-anak dikelas dan dibawa pulang jadi pas pengambilan anak-anak harus ngedaftar dulu lewat saya jadi bisa dikontrol pas pengembalian bisa diliat bukunya kurang enggak kalo masalah peminjaman buku yang ada diperpus yang dipajang anak-anak minjem nanti di catat dibuku peminjaman trus nanti saya buat grafik pengunjung dan grafik peminjaman setiap bulannya”.⁴⁸

Pendapat tersebut juga diperkuat oleh ibu yuniar selaku wakil kepala sarana dan prasarana yang menyatakan petugas perpustakaan telah memberikan layanan dengan reabilitas yang baik dalam layanan peminjaman maupun layanan pengunjung.

“dalam penyusunan juga ada reabilitasnya yaitu penyusunan buku atau tata letak disesuaikan dengan kelas sesuai dengan tinggi badan contohnya buku anak-anak kelas sembilan diletakkan dibagian atas rak sedangkan buku untuk anak kelas tujuh diletakkan dibagian bawah rak jadi anak gak susah untuk ngambil buku yang dia mau dan gak usah ribut untuk minta diambilin sama petugas perpustakaan, dalam catatan peminjaman petugas punya catatan sendiri biasanya ada diletop jadi kalo anak nanya buku bisa langsung tau dimana tempatnya dengan melihat catatan dari leptop melalui kode buku”.⁴⁹

Berdasarkan pernyataan yang telah dirumuskan maka penulis dapat menyimpulkan layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan telah menerapkan kriteria layanan yang bersifat reabilitas dengan baik karena petugas perpustakaan telah menerapkan sistem yang baik dan

⁴⁸Wawancara dengan petugas perpustakaan SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Chunaidi, pada 5 april 2019.

⁴⁹Wawancara dengan wakil kepala sarana dan prasarana SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Yuniar, pada 13 april 2019.

mengikuti prosedur yang ada, peminjaman dari pengunjung baik peminjaman buku BOS maupun peminjaman koleksi lainnya yang ada dipergustakaan tercatat dengan rapi pada laporan kegiatan perpustakaan baik buku yang masuk keperpustakaan dan buku yang keluar atau dipinjam. Petugas perpustakaan telah melaksanakan layanan secara langsung dan tidak langsung kepada pengunjung perpustakaan untuk memberikan layanan informasi yang dibutuhkan peserta didik yang berkunjung di perpustakaan.

c. Tanggung jawab dari petugas pelayanan

Tanggung jawab yang harus dilakukan oleh petugas perpustakaan baik layanan yang diberikan secara langsung maupun secara tidak langsung kepada pengunjung.

Hasil wawancara peneliti kepada kepala sekolah, mengatakan bahwa :

“jadi tanggung jawab perpustakaan itu sudah saya limpahkan ke pak chunaidi karena dia yang sudah ditunjuk dan ditugaskan untuk mengelola perpustakaan di SMP ini dari pengelolaannya, inventarisnya, tataruang, kenyamanan pengunjung serta fasilitas yang ada dipergustakaan menjasi tanggung jawab petugas perpustakaan, jadi saya hanya mengawasi saja jalannya perpustakaan kalo ada masalah atau kekurangan nanti tinggal laporan kepada saya melalui ibu yuniar nanti diteruskan kepada saya kalo memungkinkan nanti bisa saya laporan ke yayasan untuk dipertimbangkan dan diproses. Menurut pandangan saya sebagai kepala sekolah pak chunaidi petugas perpustakaan saat ini memiliki tanggung jawab terhadap tugas yang telah diberikan kepada beliau dilihat dari tanggung jawab untuk ketepatan waktu buka dan waktu tutup perpustakaan, beliau selalu melaporkan bagaimana perkembangan perpustakaan dan selama ini perpustakaan belum terjadi masalah selama tanggung jawab perpustakaan dipegang oleh bapak chunaidi.”⁵⁰

⁵⁰Wawancara dengan kepala sekolah SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Muhdini, pada 29 maret 2019.

Pendapat lain yang dikemukakan oleh wakil kepala sarana dan prasarana tentang tanggung jawab petugas perpustakaan dalam melayani pengunjung perpustakaan.

“petugas perpustakaan cukup bertanggung jawab dia itu mengayomi banget sama anan-anak, apabila ada anak yang dia lihat kesusahan atau butuh bantuan pasti dia langsung turun tangan untuk membantu, sedangkan anak yang sudah biasa berkunjung dipergustakaan hanya akan ditanya keluhannya, selain tanggung jawab dalam layanan sirkulasi dan referensi pek chun juga sering mempromosikan perpustakaan dengan mengenalkan koleksi baru yang ada di perpustakaan karena perpustakaan juga memiliki literasi untuk membangun minat baca siswa dan ketertarikan anak-anak untuk mengunjungi perpustakaan”.⁵¹

Pendapat tersebut diperkuat dengan pendapat bapak chunaidi selaku petugas perpustakaan tentang besarnya tanggung jawab dari petugas perpustakaan dalam melakukan layanan sirkulasi dan layanan referensi untuk memenuhi kebutuhan informasi pengunjung perpustakaan.

“perpustakaan punya banyak tanggung jawab dari mulai ketepatan waktu buka, pengelolaan koleksi, menyusun kegiatan dan menyediakan kebutuhan-kebutuhan untuk memberikan kenyamanan membaca anak-anak baik dari layanan peminjaman dan layanan kunjungan”.⁵²

Selain hasil wawancara dari berbagai sumber yang ada, peneliti juga melakukan observasi dengan hasil. Petugas perpustakaan memiliki tanggung jawab terhadap waktu pelayanan perpustakaan yang dibuka tepat pukul 07:00 WIB sampai dengan jam sekolah

⁵¹Wawancara dengan wakil kepala sarana dan prasarana SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Yuniar, pada 13 april 2019.

⁵²Wawancara dengan petugas perpustakaan SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Chunaidi, pada 5 april 2019.

berakhir yaitu jam 15:30 WIB untuk ditutup kembali, bukan hanya dalam waktu pelayanan petugas perpustakaan juga memberikan pengumuman atau himbawan kepada peserta didik untuk berkunjung ke perpustakaan. Dalam melaksanakan tanggung jawab petugas perpustakaan melakukan dengan senang hati dan teliti, ketika kegiatan layanan berlangsung petugas perpustakaan akan memberikan informasi yang akurat dan membantu peserta didik yang terlihat memerlukan bantuan untuk menemukan dan mengembalikan koleksi yang ada di perpustakaan.

d. Kecakapan para petugas layanan

Berdasarkan wawancara peneliti dengan kepala sekolah, dalam mengelola perpustakaan petugas perpustakaan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam memberikan layanan yang baik kepada pengunjung baik layanan sirkulasi dan layanan referensi yang harus sepenuhnya memahami bagaimana struktur dan sistem yang berlaku.

“pengalaman dan kecakapan dari petugas perpustakaan sangat memadai dalam hal pengetahuan yang ia kuasai berdasarkan pengalaman pak chun sebagai petugas perpustakaan yang sudah lama ia juga telah menguasai ilmu teknologi dengan baik sehingga bisa mengembangkan dan mengelola perpustakaan dengan baik, kekuarangan yang ada saat ini hanya pada sertifikasi saja pak chun belum melakukan proses pendidikan dan belum memiliki sertifikat dalam bidang perpustakaan itu aja sih yang menjadi kendala sedangkan dalam pengelolaan beliau melaksanakan dengan baik karena sampai sekarang belum adanya laporan atau keluhan tentang petugas perpustakaan kepada saya”.⁵³

⁵³Wawancara dengan kepala sekolah SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Muhdini, pada 29 maret 2019.

Selaras dengan pendapat kepala sekolah, ibu yuniar selaku kepala sarana dan prasarana juga memberikan pendapat :

“kecakapan perpustakaan cukup baik dilihat dari penyusunan ruangan yang baik dan tertata dengan baik jadi anak-anak gak perlu berdesak-desakan saat ngambil dan ngembaliin buku jadi anak dengan leluasa untuk baca buku dimanapun meski runagan perpustakaan dapat dikatakan kurang luas tapi dengan tata ruang baik jadi bisa kelihatan luas, layanan petugas perpustakaan juga diberikan dengan baik baik layanan sirkulasi dan layanan referensi untuk anak-anak dengan mudah dan cepat jadi anak-anak bisa nyaman selama ada di perpustakaan, dalam menyusun pembukuan petugas perpustakaan menyusun dengan rapi dan serinci mungkin sehingga mempermudah pengecekannya”.⁵⁴

Pernyataan berikut juga dibenarkan oleh bapak chunaidi selaku petugas perpustakaan.

“pengetahuan dalam mengelola perpustakaan haruslah dikuasai dengan baik untuk mengelola perpustakaan contohnya mengetahui bagaimana prosedur menyusun koleksi yang ada sesuai dengan inventaris koleksi saat ini serta memberikan layanan sirkulasi sesuai dengan keadaan yang ada untuk memberikan kemudahan pada peserta didik untuk meminjam koleksi yang akan dipinjam.”⁵⁵

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dirumuskan petugas perpustakaan telah mengelola dan memberikan layanan dengan kecakapan yangt baik. Selain hasil wawancara yang telah dirumuskan berikut hasil observasi yang telah dilakukan peneliti kecakapan petugas perpustakaan terbukti pada penyusunan koleksi dilakukan dengan baik dan teratur sesuai dengan nomor dan jenis buku yang tertera pada etalase dan rak buku yang sudah ada berdasarkan katalog

⁵⁴Wawancara dengan wakil kepala sarana dan prasarana SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Yuniar, pada 13 april 2019.

⁵⁵Wawancara dengan petugas perpustakaan SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Chunaidi, pada 5 april 2019.

koleksi dengan susunan yang rapi dan tanpa berdebu, penyusunan ruangan perpustakaan, petugas perpustakaan menyusun dengan baik sehingga peserta didik dapat dengan leluasa mencari dan membaca koleksi diruangan perpustakaan tanpa harus berdesak-desakan. Akan tetapi dalam hal penomoran buku petugas perpustakaan belum memahami dengan baik sehingga banyak koleksi yang belum memiliki nomor buku.

e. Keramahan

Petugas perpustakaan dalam melayani peserta didik harus dengan kesabaran, perhatian serta tata bicara yang baik akan tetapi keramahan yang ditunjukan oleh petugas perpustakaan janganlah berlebihan dalam keramahan biasanya layanan yang diberikan secara langsung yaitu layanan sirkulasi dan layanan informasi.

Menurut kepala sekolah keramahan merupakan sudah menjadi bagian dari sekolah ini bukan hanya kepada peserta didik tetapi kepada masyarakat juga harus menerapkan keramahan.

“semua komponen yang ada di sekolah ini harus memiliki keramahan yang baik bukan hanya di perpustakaan saja tetapi pada saat pembelajaran dan kunjungan lainnya dan bukan hanya kepada peserta didik akan tetapi kepada sosial lainnya berkunjung ke sekolah ini dengan layanan dengan sebaik-baiknya dengan penuh santun, sopan untuk mencoba memberikan layanan dengan baik kepada seluruh masyarakat disekolah ini maupun pendatang”.⁵⁶

Pendapat kepala sekolah tersebut juga dibenarkan oleh bapak chunaidi selaku petugas perpustakaan mengenai keramahan.

⁵⁶Wawancara dengan kepala sekolah SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Muhdini, pada 29 maret 2019.

“keramahan merupakan hal yang wajar dalam melakukan pelayanan karena keramahan dapat mengubah suasana yang ada dalam gedung perpustakaan, selain kenyamanan pengunjung yang diutamakan juga mengurangi kesenjangan diantara petugas perpustakaan dan peserta didik yang berkunjung ke perpustakaan”.⁵⁷

Dari pendapat yang telah dirumuskan diperkuat juga dengan hasil wawancara dengan pengunjung perpustakaan, yang mengatakan bahwa:

"petugas perpustakaan merupakan orang yang ramah dan baik karena selalu tersenyum kepada pengunjung serta bahasa yang halus apabila berkomunikasi kepada peserta didik yang berkunjung, petugas perpustakaan jarang marah kepada peserta didik akan tetapi petugas perpustakaan tegas kepada peserta didik yang tidak mematuhi peraturan yang ada di ruang perpustakaan akan mendapat teguran."⁵⁸

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil pengamatan yang dilakukan selama penelitian, dapat diambil kesimpulan petugas perpustakaan menjalankan tugasnya dengan ramah dan selalu tersenyum kepada pengunjung, petugas perpustakaan memberikan layanan referensi dengan baik sehingga menjadi daya tarik tersendiri bagi peserta didik untuk mengunjungi perpustakaan.

f. Keterbukaan

Berdasarkan hasil wawancara dengan wakil kepala sarana dan prasarana, menerangkan pelayanan perpustakaan yang telah menerapkan sistem keterbukaan dalam mengelola perpustakaan.

“petugas perpustakaan memberikan keterbukaan kepada anak-anak buat liat buku yang ada dan juga kalo misalnaya ada buku koleksi

⁵⁷Wawancara dengan petugas perpustakaan SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Chunaidi, pada 5 april 2019.

⁵⁸Wawancara dengan pengunjung perpustakaan SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Adara alma cintia 7D, pada 15 april 2019.

baru dia selalu menghimbau anak-anak untuk membaca dan datang ke perpustakaan, pada saat peminjaman pun petugas memberikan peraturan yang berlaku tentang bagaimana sistemnya jadi anak-anak tidak perlu lagi bingung untuk meminjam atau berkunjung ke perpustakaan jam kunjungan yang jelas juga mempengaruhi anak-anak untuk berkunjung. Sedangkan dalam pembukuan petugas perpustakaan selalu terbuka pada guru-guru yang ada jadi nanti ada koordinasi antara petugas perpustakaan dan guru untuk memberikan implus atau dorongan anak untuk mencari informasi di perpustakaan sebagai bahan rujukan”.⁵⁹

Selaras dengan pernyataan wakil kepala sarana dan prasarana bapak chunaidi yang merupakan petugas perpustakaan juga berpendapat.

“sebenarnya keterbukaan informasi membantu dan mempermudah saya dalam memberikan layanan pada anak-anak karena kalo mereka sudah tau tentang informasi yang mereka mau jadi mereka gak nanya lagi kesaya, kaya mereka udah tau tentang letak buku yang mereka mau jadi mereka gak perlu nanya saya mereka langsung menuju rak buku aja jadi saya juga gak terlalu repot untuk menjelaskan, tapi kalo anak-anak yang jarang keperpustakaan ya saya mau gak mau harus bantu mereka kalo mereka kesulitan”.⁶⁰

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dirumuskan peneliti dapat mengambil kesimpulan petugas perpustakaan menerapkan sistem keterbukaan dalam layanan yang diberikan untuk mempermudah layanan baik dalam layanan sirkulasi dan layanan referensi karena dalam hal pengelolaan perpustakaan keterbukaan diperlukan untuk memberikan informasi kepada pengunjung tentang bagaimana sistem yang berlaku didalam perpustakaan baik dalam hal pengunjung maupun peminjaman yaitu informasi tentang waktu kunjungan, apa

⁵⁹Wawancara dengan petugas perpustakaan SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Chunaidi, pada 5 april 2019.

⁶⁰Wawancara dengan petugas perpustakaan SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Chunaidi, pada 5 april 2019.

saja peraturan yang berlaku di ruang perpustakaan, prosedur peminjaman dan pengembalian buku pinjaman, serta informasi yang dibutuhkan pengunjung mengenai koleksi.

g. Komunikasi antara petugas dan pengunjung

Berdasarkan hasil wawancara dengan wakil kepala sarana dan prasarana, komunikasi yang terjalin antara pengunjung perpustakaan dengan petugas perpustakaan.

“karena petugas perpustakaan bisa dikategorikan orang yang ramah jadi komunikasi antara anak-anak sama petugas menurut saya sangat baik petugas juga selalu menyampaikan informasi yang bisa dimengerti sama anak-anak karena kalo komunikasinya baik gak ada kesalah pahaman, komunikasi penting dalam menjalankan layanan perpustakaan, karena berhadapan langsung sama anak-anak yang berkunjung ke perpustakaan”.⁶¹

Menurut bapak Chunaidi selaku petugas perpustakaan menerangkan tentang pentingnya komunikasi yang terjalin dalam memberikan layanan kepada pengunjung.

“komunikasi sangat berpengaruh untuk menjalankan layanan sirkulasi pada anak dan juga layanan referensi, komunikasi harus simpel dan mudah difahami oleh anak karena mereka yang masih SMP jadi harus ada pendekatan dulu kalo mau komunikasinya nyambung sama kemauan mereka kadang ada anak yang langsung mengerti dan ada juga yang sudah dijelaskan masih bingung jadi komunikasi juga harus sesuai dengan keadaan anak karena anak-anak kan beda-beda daya tankapnya jadi ya harus disesuaikan”.⁶²

⁶¹Wawancara dengan wakil kepala sarana dan prasarana SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Yuniar, pada 13 april 2019.

⁶²Wawancara dengan petugas perpustakaan SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Chunaidi, pada 5 april 2019.

Anisa allen irwanti selaku pengunjung perpustakaan juga memberikan pendapat tentang komunikasi yang terjalin antara petugas perpustakaan dengan pengunjung perpustakaan.

“bapak orangnya baik kok ramah sama aku bapak juga gak pernah marah sama aku apa temen-temen, cuma kalo ada yang berisik apa ngacak-ngacak buku paling bapak negur aja gak sampek marah, pak chun juga kadang kalo kami minta rekomendasi buku yang bagus buat baca pak chun langsung ngasih buku ke aku sebenarnya aku jarang keperpus sih kak karena banyak kegiatan jadi aku gak sempet baca buku”.⁶³

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dirumuskan dapat disimpulkan bahwa petugas perpustakaan telah melakukan layanan dengan komunikasi yang baik kepada pengunjung, komunikasi merupakan hal dasar dalam melakukan layanan untuk pengunjung, komunikasi dapat terjalin antara petugas perpustakaan dengan pengunjung apabila peserta didik mau terbuka kepada petugas tentang apa yang dibutuhkan dan apa saja kendala yang dihadapi oleh pengunjung untuk mendapatkan informasi. Komunikasi yang diberikan haruslah sederhana untuk dapat dipahami oleh pengunjung yang merupakan peserta didik yang masih SMP dengan bahasa yang sopan dan sederhana.

h. Mengetahui kebutuhan pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepala sekolah memaparkan tentang bagaimana petugas perpustakaan dapat memahami apasaja yang menjadi keluhan dari peserta didik.

⁶³Wawancara dengan pengunjung perpustakaan SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Anisa allen irwanti 7D, pada 15 april 2019.

“adanya laporan dan berkas-berkas yang mendukung menurut saya petugas perpustakaan cukup memahami tentang apasaja yang dibutuhkan peserta didik dan memberikan inovasi-inovasi baru supaya anak-anak mau berkunjung ke perpustakaan seeperti fasilitas mupun keperluan untuk layanan sirkulasi dan layanan referensi”.⁶⁴

Selaras dengan pendapat yang dirumuskan oleh kepala sekolah ibu yuniar selaku wakil kepala sarana dan prasarana juga membenarkan bahwa petugas perpustakaan dapat mengetahui kebutuhan pengunjung perpustakaan.

“petugas perpustakaan pasti mengetahui kebutuhan anak-anak tapi gak bisa langsung gitu aja mesti ada laporan dulu kesaya contohnya kekurangan dalam koleksi nanti petugas sampaikan atau konfirmasi dulu kesaya nanti saya laporkan kembali kepada kepala sekolah, tapi kalo masalah layanan yang diberikan petugas cukup cekatan untuk tau kebutuhan anak seperti apa contohnya kadang kalo siang itu udah capek kan trus ada anak yang ngerjain tugas di perpustakaan dan banyak yang lagi baca nanti petugas dengan baik memberikan hiburan untuk memberikan anak-anak kenyamanan seperti menghidupkan lagu yang tenang tapi kadang petugas juga memberikan hiburan berupa serial-serial sejarah untuk membangun pengetahuan anak-anak.”⁶⁵

Berdasarkan pendapat dari hasil wawancara yang telah dirumuskan dapat ditarik kesimpulan petugas perpustakaan dapat dengan baik memahami dan mengetahui kebutuhan pengunjung sehingga pengunjung dapat merasa nyaman dalam membaca buku maupun mengerjakan tugas apabila adanya kekurangan baik dari koleksi dan fasilitas yang tersedia di dalam ruangan perpustakaan petugas perpustakaan dengan baik mendaftar dan membuat laporan yang

⁶⁴Wawancara dengan kepala sekolah SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Muhdini, pada 13 April 2019.

⁶⁵Wawancara dengan wakil kepala sarana dan prasarana SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Yuniar, pada 13 april 2019.

selanjutnya diberikan kepada petugas yang bertanggung jawab sehingga dengan cepat dapat diproses untuk pengadaan dan perawatan.

i. Kenyataan

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, petugas perpustakaan dalam melaksanakan tugasnya petugas perpustakaan memberikan pelayanan yang nyata dengan memberikan informasi kepada pengunjung yang sedang kebingungan untuk mendapatkan koleksi yang dibutuhkan, dalam wujud kenyataan dalam pelayanan yang diberikan antara lain adalah fasilitas yang diberikan kepada pengunjung supaya pengunjung merasa nyaman selama ada diruang perpustakaan. Contohnya tempat membaca yang lumayan luas sehingga peserta didik dapat membaca dengan nyaman didalam perpustakaan, perpustakaan juga dilengkapi dengan pendingin ruangan sehingga peserta didik tidak kepanasan saat membaca buku, buku juga terawat dan tersusun dengan baik terlihat dari sedikitnya debu yang menempel pada buku, buku tersusun berdasarkan tinggi badan anak sehingga mudah dijangkau oleh anak. Akan tetapi dalam hal koleksi perpustakaan belum sepenuhnya memenuhi karena koleksi buku non fiksi yang terbilang hanya sedikit jumlahnya dan kekurangan jumlah membuat peserta didik kurang dalam minat membacanya.

j. Efesiensi

Hasil wawancara dari wakil kepala sarana dan prasarana petugas memberikan layanan berdasarkan pedoman dan peraturan yang berlaku.

“petugas perpustakaan menjalankan tugasnya dengan efisien dan rapi, menurut saya petugas memberikan peraturan untuk melepas sepatu mereka karena dalam ruangan perpustakaan menggunakan tempat lesehan dengan karpet jadi kalo anak menggunakan sepatu kan jadi kotor karpetnya, nak-anak juga dilarang berisik karena kalo berisik bisa ganggu anak-anak yang lain yang lagi baca kan, kalo pinjem buku juga anak-anak cukup nulis aja di buku peminjaman jadi nanti tinggal petugas perpustakaannya yang ngerehap bukunya jadi data statistik.”⁶⁶

Berdasarkan hasil wawancara dan obsevasi yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan petugas perpustakaan telah memberikan layanan dengan efisien dan teratur baik yang dengan kesesuaian antara peraturan yang berlaku dengan pelayanan yang diberikan sebagai contoh, perpustakaan belum memberlakukan peraturan untuk memiliki nomor anggota karena perpustakaan belum memiliki layanan dalam pembuatan kartu anggota. Peraturan yang dibuat tidak terlalu memberatkan dan membingungkan peserta didik sehingga peserta didik dengan bebas untuk mengunjungi perpustakaan dan mendapatkan layanan yang baik.

⁶⁶Wawancara dengan wakil kepala sarana dan prasarana SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Yuniar, pada 13 april 2019.

k. Ekonomis

Petugas perpustakaan memberikan tanggapan mengenai keterlambatan pengembalian buku dengan tidak mengenakan denda karena menurut petugas perpustakaan denda yang ditetapkan dapat membebani pengunjung untuk membayarnya sehingga berdampak pada pengunjung yang enggan untuk meminjam kembali.

2. Minat Baca Peserta Didik

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Muhdini selaku kepala SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung memberikan pendapat tentang minat baca peserta didik :

“minat baca peserta didik saat ini masih rendah karena anak-anak yang gembar dengan buku serta haus akan informasi dari luar, sekarang sudah bisa didapat dengan menggunakan akses internet dari handphone adapun upaya-upaya yang dilakukan untuk membangkitkan minat baca anak-anak itu dengan memberlakukan pojok baca pada setiap kelas serta memberikan koran mingguan kepada setiap kelas untuk dijadikan bahan belajar serta memberikan ketertarikan kepada anak-anak untuk membaca”.⁶⁷

Selaras dengan pendapat dari kepala sekolah bapak chunaidi selaku petugas perpustakaan tentang minat baca peserta didik beliau menyatakan :

“peserta didik disini minat bacanya memang masih kurang soalnya pas waktu istirahat tujuan utama anak-anak ya ke kantin gak ke perpustakaan dan juga anak-anak yang sering ke perpustakaan ya anaknya itu-itu aja padahal saya sering ngajak anak-anak untuk berkunjung ke perpustakaan contohnya saya kenalkan dengan buku-buku baru yang ada di perpustakaan, saya juga kadang-kadang memberikan kegiatan untuk pengenalan tokoh-tokoh nasional sama

⁶⁷Wawancara dengan kepala sekolah SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Muhdini, pada 13 April 2019.

anak-anak, memberikan arahan untuk mereka berkunjung ke perpustakaan”.⁶⁸

Berdasarkan teori dari Ibrahim Bafadal tentang cara membangkitkan minat baca pada peserta didik yaitu dengan pengenalan koleksi yang ada di perpustakaan, pengenalan tokoh-tokoh nasional, pengenalan karya sastrawan dan mengadakan pameran koleksi. Penulis dapat menganalisis tentang minat baca peserta didik berdasarkan pada hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, minat baca peserta didik masih sangat kurang dilihat dari pengunjung perpustakaan yang masih sedikit, banyak peserta didik yang hanya duduk-duduk dan bermain di kelas untuk mengisi waktu pada saat jam istirahat tanpa adanya niat untuk berkunjung ke perpustakaan, adapun upaya-upaya yang dilakukan baik dari kepala sekolah yang memberlakukan peraturan untuk setiap kelas mempunyai pojok baca dengan harapan peserta didik mau dan termotivasi untuk membaca dan berkunjung ke perpustakaan untuk membaca buku lainnya, upaya yang dilakukan guru yaitu dengan memberikan motivasi berupa dorongan untuk membaca dengan contoh memberikan tugas yang harus menyertakan beberapa sumber buku sehingga secara tidak langsung guru memberikan arahan untuk lebih banyak membaca, sedangkan upaya dari petugas perpustakaan sendiri yaitu dengan mengenalkan koleksi-koleksi baru yang ada di

⁶⁸Wawancara dengan petugas perpustakaan SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Chunaidi, pada 5 april 2019.

perpustakaan dan mengenalkan tokoh-tokoh nasional dengan menempelkan gambar, lukisan maupun foto serta penayangan video dan audio tentang sejarah dari riwayat hidup para tokoh nasional dengan tujuan memberikan daya tarik perpustakaan sehingga peserta didik tertarik untuk berkunjung ke perpustakaan.

3. Faktor-faktor Rendahnya Layanan Perpustakaan

Dalam hasil wawancara dengan bapak Muhdini selaku kepala SMP Al-Azhar 3 mengatakan ada beberapa faktor yang berpengaruh pada layanan perpustakaan.

“minat baca dari siswa sendiri juga jadi faktor utama rendahnya layanan perpustakaan karena yang dilayaninkan siswa kalo siswa sendiri aja gak mau berkunjung ke perpustakaan gimana mau dilayanin sama petugasnya, inovasi dan kreatifitas dari petugas sendiri juga memberikan implus tersendiri buat anak-anak untuk mau berkunjung ke perpustakaan kalo masalah keramahan, kerapihan dan tata krama dari petugas perpustakaan sendiri saya rasa sudah sangat bagus.”⁶⁹

Selaras dengan pendapat dari kepala SMP Al-Azhar 3 ibu yuniar selaku guru PKN serta wakil kepala sarana dan prasarana mengatakan pendapat tentang beberapa faktor penyebab rendahnya layanan perpustakaan.

“menurut saya ada dua faktor yang paling mempengaruhi untuk menghambat layanan perpustakaan, yaitu faktor luar dengan minat anak-anak untuk berkunjung ke perpustakaan di sertai dengan minat baca siswa yang rendah, faktor dalam yaitu bisa saja dari fasilitas yang kurang memadai dan buku-buku yang kurang dan layanan yang diberikan, tetapi selama petugas menjabat menurut saya petugas cukup kompeten dalam melak sanakan tugasnya dari kerapihan dan juga keramahan dari petugas sendiri sudah bagus

⁶⁹Wawancara dengan kepala sekolah SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Muhdini, pada 13 April 2019.

tetapi kendalanya itu dari jumlah koleksinya yang kurang memadai dalam hal buku-buku bacaan berupa novel dan buku cerita”.⁷⁰

Penulis dapat menganalisis tentang faktor yang menjadi penyebab rendahnya kualitas layanan perpustakaan berdasarkan teori dari elva rahmah yang menyatakan ada 3 faktor yang mempengaruhi rendahnya layanan perpustakaan diantaranya persepsi pengguna perpustakaan, intensitas kerja yang tinggi dan gab komunikasi, berdasarkan ketiga kriteria penyebab rendahnya kualitas layanan perpustakaan, petugas perpustakaan telah memberikan layanan dengan semaksimal mungkin tanpa adanya keluhan tentang jam kerja, upah yang diberikan serta tidak adanya keluhan yang mengacu pada penampilan dan tutur kata yang diberikan. Dalam komunikasi petugas perputakaan juga memiliki komunikasi yang baik yaitu dengan tutur bahasa yang sopan dan diselingi dengan candaan untuk menghibut anak-anak supaya tidak adanya kecanggungan dalam memberikan layanan kepada peserta didik. Kendala nyang menjadi faktor utama adalah minat peserta didik sendiri yang tidak memiliki minat berkunjung ke perpustakaan dan minat baca siswa yang rendah.

⁷⁰Wawancara dengan wakil kepala sarana dan prasarana SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung, Yuniar, pada 13 april 2019.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan laporan hasil penelitian dan analisis bab sebelumnya penelitian mengenai Kualitas Layanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Al-Azhar 3 Way Halim Bandar Lampung peneliti dapat menyimpulkan :

1. Kualitas layanan perpustakaan yang ada di SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung dapat dikatakan cukup berkualitas, Dengan melihat dan menganalisa proses dan pelaksanaan layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan kepada peserta didik selaku pengunjung perpustakaan berdasarkan indikator-indikator yang telah dirumuskan penulis berdasarkan standar pelayanan administrasi Negara dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan yang ada di SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung memiliki kualitas yang cukup baik yang diukur pada kesederhanaan, reabilitas, tanggung jawab, kecakapan para petugas layanan, keramahan, komunikasi, mengetahui kebutuhan pelanggan, kenyataan, efesiensi dan ekonomis. Kualitas layanan yang diberikan petugas perpustakaan memiliki kualitas yang cukup baik dengan memenuhi indikator yang telah ditetapkan oleh penulis.

B. Rekomendasi

Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan peneliti mencoba memberika beberapa saran kepada pihak :

1. Kepada kepala sekolah hendaknya menambah koleksi yang bersifat non fiksi supaya pengunjung perpustakaan semakin meningkat.
2. Kepada petugas perpustakaan hendaknya menambah perlengkapan rak sepatu untuk peserta didik yang berkunjung untuk menitipkan sepatu agar tidak berserakan di depan pintu masuk.
3. Kepada guru hendaknya memberikan motivasi untuk peserta didik dalam meningkatkan dan mengembangkan minat baca peserta didik.
4. Bagi peserta didik untuk lebih giat untuk berkunjung ke perpustakaan dan membaca koleksi yang ada di perpustakaan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.
5. Untuk penelitian selanjutnya perlu ditanamkan bahwa penelitian ini belum bisa dikatakan final, karena masih terdapat kekurangan didalamnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Setiawan, *Manajemen Layanan Perpustakaan di Madrasah Aliyah Al-Hikmah Bandar Lampung*, Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017.
- Arif, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Malang : Banyumedia, 2007.
- Arinda Zegiovano, *Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pengunjung di Perpustakaan KRB-LIP*, Skripsi Institut Pertanian Bogor, 2014.
- Dwi Murtiningsih, *Pelaksanaan Pelayanan Publik di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Yogyakarta*, Yogyakarta : UNY, 2009.
- Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan*, Jakarta: Paramedia Grup, 2018.
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Bayumedia, 2005.
- Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Mahendra Adhi Nugriho, *Kesuksesan Katalog Elektronik Perpustakaan Akademik: Pengaruh Ketakutan Komputer Pemakai Dan Kualitas Pelayanan Pustakawan Dengan Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Sebagai Variabel Kendali*, Jurnal: Alumni S2 Universitas Gajah Mada, 2008.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : Bumi Aksara, 2002.
- M.Y. Sumantri, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, Bandung : Remaja Rosdakarya, 2004.
- Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Jakarta: Ghalika, 2004.
- Nur Laili, *Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Di Perpustakaan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Unsyiah*, (Skripsi Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan UIN AR-RANIRY), Banda Aceh, 2015.
- Pawit M Yusuf dan Yayan Suhendar, *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*, Jakarta: Kencana Pradana Media Grup, 2010.
- Purwani Istiyana, *Layanan Perpustakaan*, Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014.

- Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung : Alfabeta, 2012.
- Sutarno, *Manajemen Perpustakaan*, Jakarta : Sagung Seto, 2006.
- Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: PT.Indeks, 2011.
- UU No. 43 Tahun 2007 Bab V pasal 14 tentang Standar Layanan Perpustakaan.
- Vona Aprilya, *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J.CO Cabang Padang*, Jurnal : Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, 2008.
- Yulia Nurendah, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Mahasiswa*, Jurnal : Program Studi Manajemen Pemasaran Sekolah tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan Bogor, 2013.
- Zurni Zahara, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*, Jurnal : Departemen Studi Perpustakaan dan Informasi Universitas Sumatera Utara, 2005.



LAMPIRAN



*Lampiran 1***KISI-KISI PENELITIAN**

No	Komponen	Indikator	Alat Pengumpulan Data	Informan
1	Layanan Perpustakaan	a. Kesederhanaan b. Reacilitas c. Tanggung Jawab d. Kecakapan e. Keramahan f. Komunikasi g. Mengetahui kebutuhan pengunjung h. Kenyataan i. Efesiensi j. Ekonomis	a. Wawancara b. Observasi c. Dokumentasi	a. Kepala Sekolah b. Wakil Kepala Sarana dan Prasarana c. Petugas Perpustakaan d. Peserta Didik

*Lampiran 2***PEDOMAN WAWANCARA****A. Instrumen Wawancara Dengan Kepala Sekolah**

1. Bagaimana keadaan perpustakaan dalam pengawasan bapak chunaidi ?
2. Bagaimana tanggung jawab petugas perpustakaan dalam mengelola perpustakaan ?
3. Bagaimana kecakapan petugas perpustakaan dalam mengelola dan memberikan pelayanan kepada pengunjung ?
4. Apakah petugas perpustakaan memberikan laporan tentang kebutuhan peserta didik dalam mengunjungi perpustakaan ?
5. Apakah petugas perpustakaan telah memberikan pelayanan yang ramah kepada pengunjung perpustakaan ?
6. Bagaimana tanggapan bapak tentang rendahnya layanan perpustakaan yang diberikan kepada pengunjung ?
7. Bagaimana perkembangan minat baca di SMP Al-Azhar 3 ?

B. Instrumen Wawancara Dengan Petugas Perpustakaan

1. Bagaimana keadaan perpustakaan dan kepuasan dalam sarana dan prasarana yang ada diruangan perpustakaan ?
2. Bagaimana bentuk sistem layanan perpustakaan yang diberikan kepada peserta didik sebagai pengunjung perpustakaan ?
3. Apakah layanan perpustakaan sudah maksimal ?
4. Bagaimana bentuk kesederhanaann dari layanan yang diberikan ?
5. Apasaja bentuk dari reabilitas layanan yang telah diberikan kepada pengunjung ?
6. Bagaimana bentuk dari kecakapan yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan dalam bentuk layanan ?
7. Apa pentingnya keramahan dalam melakukan layanan untuk pengunjung perpustakaan ?
8. Dalam memberikan informasi siapa saja yang dapat mengakses informasi yang ada diperpustakaan ?
9. Bagaimana proses terjalinnya komunikasi dari petugas perpustakaan kepada peserta didik yang berkunjung ke perpustakaan ?
10. Bagaimana tanggapan petugas perpustakaan terhadap kebutuhan peserta didik ?
11. Apa bentuk dari kepercayaan yang terjalin antara petugas perpustakaan dan peserta didik ?

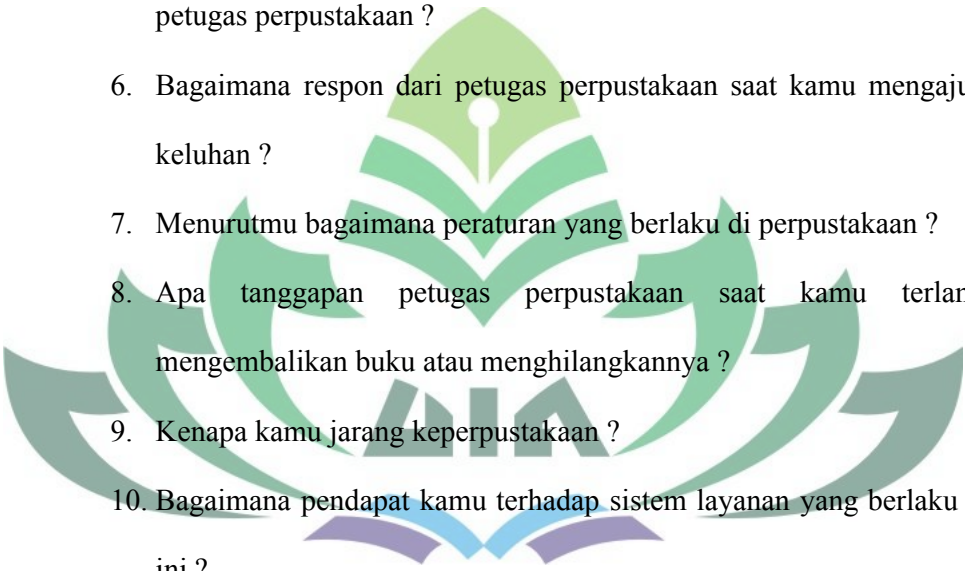
12. Apakah adanya kesesuaian antara peraturan yang berlaku dengan layanan yang diberikan kepada peserta didik yang berkunjung ke perpustakaan ?
13. Apasaja bukti dari layanan yang telah diberikan ?
14. Bagaimana pendapat bapak tentang biaya denda yang bersifat ekonomis ?
15. Bagaimana perkembangan minat baca dari peserta didik di SMP Al-Azhar 3 ?



C. Instrumen Wawancara Wakil Kepala Sarana dan Prasarana

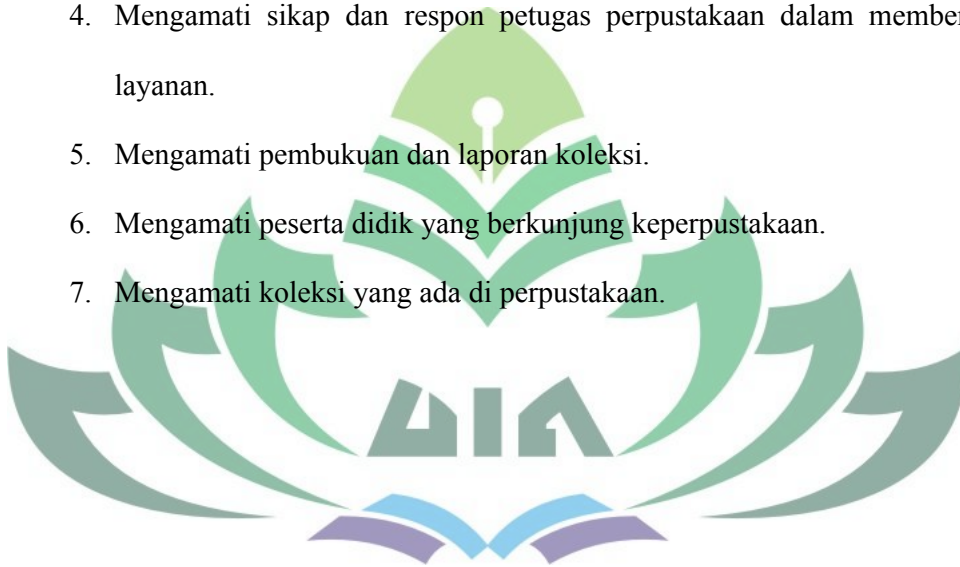
1. Dalam pelayanan yang diberikan apakah petugas perpustakaan telah menerapkan kesederhanaan ?
2. Bagaimana reabilitas petugas perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pengunjung ?
3. Bagaimana tanggung jawab petugas perpustakaan dalam mengelola dan memberikan layanan kepada pengunjung ?
4. Kecakapan petugas perpustakaan dalam melayani pengunjung perpustakaan ?
5. Keramahan dari petugas perpustakaan dalam melayani pengunjung ?
6. Keterbukaan dalam memberikan informasi kepada pengunjung ?
7. Apakah sudah terjalin komunikasi yang baik dari petugas perpustakaan dalam melayani petugas perpustakaan ?
8. Apakah petugas perpustakaan memahami dan mengerti tentang kebutuhan pengunjung perpustakaan ?
9. Bagaimana wujud dari layanan yang diberikan ?
10. Bagaimana efesiensi layanan yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan ?
11. Apa saja yang menjadi faktor rendahnya layanan perpustakaan saat ini?
12. Bagaimana perkembangan minat baca peserta didik di SMP Al-Azhar 3 Bandar Lampung ?

D. Instrumen Wawancara Peserta Didik

1. Bagaimana proses layanan yang diberikan ?
 2. Bagaimana proses peminjaman ?
 3. Bagaimana kenyamanan dari ruangangan perpustakaan ?
 4. Bagaimana sikap dari petugas perpustakaan disaat kamu butuh bantuan?
 5. Apa komunikasi terjalin dengan baik antara pengunjung dengan petugas perpustakaan ?
 6. Bagaimana respon dari petugas perpustakaan saat kamu mengajukan keluhan ?
 7. Menurutmu bagaimana peraturan yang berlaku di perpustakaan ?
 8. Apa tanggapan petugas perpustakaan saat kamu terlambat mengembalikan buku atau menghilangkannya ?
 9. Kenapa kamu jarang keperpustakaan ?
 10. Bagaimana pendapat kamu terhadap sistem layanan yang berlaku saat ini ?
- 

Lampiran 3**PEDOMAN OBSERVASI**

1. Mengamati sarana dan prasarana ruangan perpustakaan.
2. Mengamati bagaimana sistem layanan sirkulasi.
3. Mengamati bagaimana sistem layanan referensi.
4. Mengamati sikap dan respon petugas perpustakaan dalam memberikan layanan.
5. Mengamati pembukuan dan laporan koleksi.
6. Mengamati peserta didik yang berkunjung ke perpustakaan.
7. Mengamati koleksi yang ada di perpustakaan.



Lampiran 4

FOTO DOKUMENTASI



Suasana perpustakaan



Tatanan Buku yang rapih



Tempat Baca Pengunjung



Proses pengisian buku kunjungan



Proses peminjaman buku



Proses pengembalian buku



Suasana perpustakaan saat jam istirahat



Koleksi buku baru



Contoh pemberian kode buku



Koleksi majalah dan koran mingguan



Buku daftar pengunjung



No	Nama	Jenis Kelamin	Alamat	Tgl. Kunj.	Waktu	Uraian
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50

Isi buku pengunjung



Buku daftar peminjaman



Wawancara petugas perpustakaan





Wawancara peserta didik



Wawancara wakil kepala sarana dan prasarana

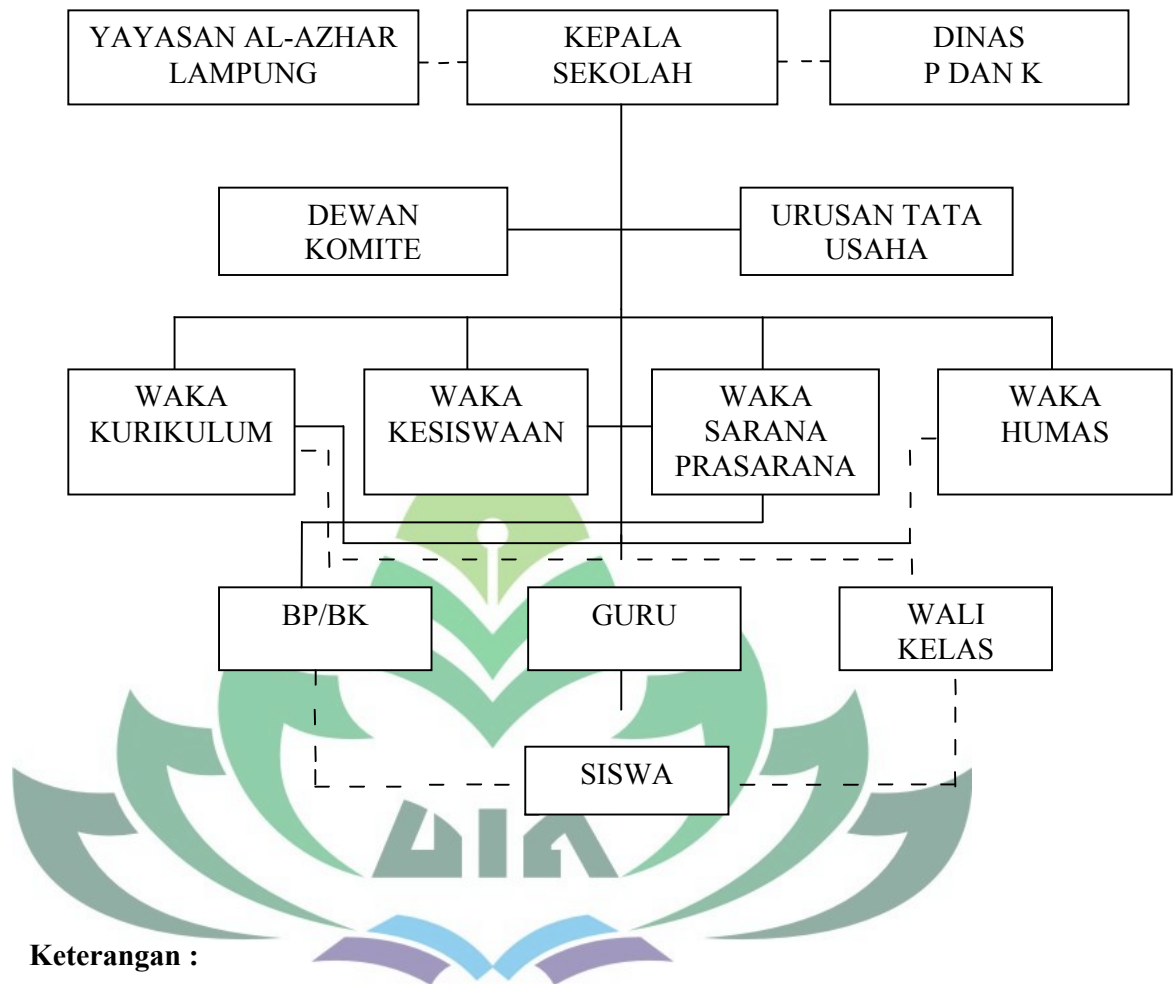


Wawancara kepala sekolah



Lampiran 5

Struktur Organisasi SMP AL-AZHAR 3 Way Halim Bandar Lampung



Keterangan :

—————

Garis Komando

Garis Koordinasi

DOKUMEN PENDUKUNG





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarama Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

KARTU KONSULTASI

Nama : Selvi Apriyani
NPM : 1511030101
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Judul Skripsi : **Kualitas Layanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Al-Azhar 3 Way Halim Bandar Lampung**

No	Waktu Konsultasi	Masalah yang Dikonsultasikan	Paraf Pembimbing	
			Pemb. I	Pemb. II
1	Okt-18	Pengajuan Proposal	
2	Okt-18	Perbaikan Proposal	
3	Nov-18	Perbaikan Proposal	
4	Nov-18	Perbaikan Proposal	
5	Nov-18	Acc Proposal	
6	Nov-18	Pengajuan Proposal	
7	Des-18	Perbaikan Proposal	
8	Des-18	Acc Proposal	
9	Des-18	Seminar Proposal
10	Mei-19	Pengajuan BAB I-V	
11	Mei-19	Perbaikan BAB I-V	
12	Mei-19	Acc AB I-V
13	Mei-19	Pengajuan BAB I-V	
14	Mei-19	PerbaikanBAB I-V	
15	Mei-19	Acc BAB I-V	

Bandar Lampung, 14 Mei 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. H. Alinis Ilyas, M.Ag
NIP. 196407111991032003

Sri Purwanti Nasution, M.Pd